

PAGE GÉNÉRALE.....	4
Généralités.....	4
Guide de lecture.....	4
Fidea en tant que responsable du traitement.....	5
Data Protection Officer de Fidea (« DPO »).....	6
Traitements généraux de toutes les personnes concernées.....	6
Personnes morales.....	7
Vos droits.....	7
Accès aux données (« destinataires »).....	9
Demandes de tiers.....	11
Mises à jour de cette déclaration.....	11
PERSONNES CONCERNÉES.....	12
PRENEUR D'ASSURANCE.....	12
Généralités.....	12
Source d'information.....	12
Base et finalité du traitement.....	13
Relations et représentation.....	17
Échange de données.....	18
Décision automatisée.....	18
Questions fréquemment posées.....	19
ASSURÉ.....	20
Généralités.....	20
Informations.....	20
Source d'information.....	21
Base et finalité du traitement.....	22
Relations et représentation.....	24
Échange de données.....	25
Décision automatisée.....	25
Questions fréquemment posées.....	25
BÉNÉFICIAIRE.....	26
Généralités.....	26
Informations.....	26
Source d'information.....	27

Base et finalité du traitement	27
Relations et représentation	29
Échange de données	30
Questions fréquemment posées.....	31
Bénéficiaire effectif (UBO)	32
Généralités.....	32
Informations.....	32
Source d'information	32
Base et finalité du traitement	32
Questions fréquemment posées.....	32
PARTICIPANT À UN CONCOURS	34
Généralités.....	34
Informations.....	34
Base et finalité du traitement	34
Questions fréquemment posées.....	34
UTILISATEUR DE LA FIDEA'PP.....	35
Généralités.....	35
Fidea'pp.....	35
Informations.....	35
Base et finalité du traitement	35
Échange de données	36
Questions fréquemment posées.....	36
UTILISATEUR DES SITES INTERNET DE FIDEA	37
Généralités.....	37
Sites web et applications Fidea.....	37
Cookies.....	37
Interagir (formulaires, simulations...)	38
Se connecter	38
VISITEUR DE NOS BUREAUX.....	39
Généralités.....	39
Caméras de surveillance	39
Registre et badge visiteurs.....	39
Questions fréquemment posées.....	40
INTERMÉDIAIRE (COURTIER / AGENT)	41

Généralités	41
Gestion de distribution	41
Formations	42
Questions fréquemment posées.....	42
CANDIDAT COLLABORATEUR	43
MÉDECIN-CONTRÔLE	44
Généralités	44
Banque de données des médecins-contrôle.....	44
Questions fréquemment posées.....	44
DONNÉES	45
Généralités	45
Correspondance	45
Appels téléphoniques	45
Données relatives à la santé	46
Images caméra	46
Données publiques	46
Datassur	47
AssurCard	48
LÉGISLATION VIE PRIVÉE	49
Généralités	49
Textes officiels.....	49
Définitions (sélection)	49
Autorité belge de protection des données	49
Sources supplémentaires	49
SÉCURISEZ VOS DONNÉES.....	51
Généralités	51
Mesures que vous pouvez prendre	51
Informations complémentaires	51

PAGE GÉNÉRALE

Généralités

Fidea s'efforce de traiter les (vos) données à caractère personnel de manière légale, honnête et transparente.

Par le biais de cette déclaration de confidentialité, nous vous informons de manière générale de la manière dont Fidea traite les données à caractère personnel vous concernant dans les différentes relations que vous entretenez avec Fidea : preneur d'assurance (prospect ou candidat), assuré, bénéficiaire, lésé, témoin, etc.

Cette déclaration générale de confidentialité est complétée par des déclarations de confidentialité particulières que vous trouverez lorsque nous vous demandons des informations, par exemple sur les formulaires, les déclarations médicales, etc.

L'objectif de cette déclaration générale de confidentialité est double. Tout d'abord, nous tentons de fournir un aperçu et un résumé des différents traitements (possibles) de vos données à caractère personnel. Nous approfondirons par ailleurs un certain nombre de points afin de mieux vous informer et de vous fournir des renseignements plus concrets. La place sur les formulaires et autres documents est en effet limitée.

Guide de lecture

Nous avons choisi de ne pas présenter la déclaration de confidentialité sous la forme d'un grand bloc indigeste, car nous pensons que la subdivision en composantes logiques devrait améliorer la lisibilité. Au lieu de cela, nous avons subdivisé la déclaration de confidentialité *en parties* qui devraient être lisibles séparément, même si ces parties contiennent parfois des références à un autre volet avec plus d'explications sur un certain point.

Il y a une *partie générale* dans laquelle sont exposés un certain nombre d'éléments bons à savoir pour la plupart, voire pour tous les traitements qui ont lieu dans le cadre de votre relation avec Fidea. Cette partie contient

- des informations sur **Fidea**, qui sera le plus souvent le responsable du traitement de vos informations ;
- les coordonnées du **Data Protection Officer de Fidea**, il s'agit de la personne qui est désignée au sein de Fidea pour, de manière indépendante, conseiller les opérateurs des traitements des données de Fidea et contrôler ces traitements ;
- les informations sur les **droits** que la loi vous attribue en votre qualité de personne concernée dans le cadre du traitement de données et comment vous pouvez les exercer auprès de Fidea ;
- les informations générales sur les **destinataires**, en d'autres termes, sur les personnes qui reçoivent les données à caractère personnel que Fidea traite.

Nous avons défini différents points d'entrée en fonction de la *qualité* que vous avez dans votre relation avec Fidea. Nous espérons ainsi pouvoir vous expliquer plus concrètement ce que Fidea fait de vos données à caractère personnel. Attention, plusieurs qualités peuvent s'appliquer à vous. Nous avons listé les qualités suivantes :

- concernant les polices d'assurance
 - o preneur d'assurance
 - preneur d'assurance particulier
 - preneur d'assurance multiassurance, cette qualité vous permet de bénéficier d'un programme particulier tel que Elit3 ou Trigone
 - o assuré

- personne lésée
- bénéficiaire
- tiers vis-à-vis de toute police d'assurance
 - participant à un concours organisé par Fidea pour lequel, en fonction du règlement du concours, vous ne devez pas toujours être un preneur d'assurance
 - utilisateur de Fidea'pp, ce qui ne sera probablement le cas que si vous êtes également preneur d'assurance
 - visiteur du site web de Fidea
 - visiteur des bureaux Fidea à Anvers ou à Braine-l'Alleud, où les bâtiments sont équipés de caméras de surveillance
- concernant la distribution des polices d'assurance
 - intermédiaire
- concernant l'exécution des polices d'assurance
 - médecins-contrôle
- si vous êtes intéressé par travailler chez Fidea
 - candidat-collaborateur

Ensuite, nous avons un certain nombre d'ensembles de données ou de traitements spécifiques qui n'entrent pas dans les catégories établies parce qu'ils constituent un tout plus ou moins distinct et parce que nous pensons que vous pouvez avoir des questions spécifiques à leur sujet. Il s'agit des éléments suivants :

- les données sanitaires
- les appels téléphoniques
- la correspondance
- Datassur
- AssurCard

Nous ajoutons également quelques informations générales concernant la législation sur la protection de la vie privée, nous y incluons nos références à des sources externes, et quelques principes de base en matière de sécurité de l'information, auxquels vous pouvez également contribuer.

Nous vous conseillons de lire attentivement les parties adéquates de la présente déclaration de confidentialité parce que celle-ci porte sur vos droits et obligations. Si vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont Fidea collecte et traite vos données à caractère personnel, nous vous conseillons de prendre les mesures nécessaires, par exemple en le signalant via les canaux prévus (voir ci-après « Exercice » de vos droits).

Fidea en tant que responsable du traitement

Fidea

Dans le cadre de la présente déclaration de confidentialité, « Fidea » renvoie à Fidea SA, un assureur actif en Belgique. Fidea est identifiée sur la base de ce qui suit :

- le numéro d'entreprise BE0406.606.069 ;
- le numéro d'agrément 0033 auprès de la Banque nationale de Belgique
- le numéro d'agrément 028672 A auprès de la FSMA.

Le siège social de Fidea est situé à l'adresse suivante : Delacenseriestraat 1, 2018 Anvers.

Vous trouverez de plus amples informations, les plus récentes, sur Fidea et ses activités sur le site web www.fidea.be dans la partie « www.fidea.be » dans le volet « www.fidea.be ».

Responsable du traitement

Pour la plupart des points repris dans cette déclaration de confidentialité générale, Fidea détermine pourquoi et (dans les grandes lignes) comment les données (personnelles) sont traitées. Fidea est donc responsable du traitement de ces données (personnelles). De ce fait, Fidea est responsable du respect des exigences légales en matière de traitement des données (personnelles).

Fidea se considère également comme responsable du traitement des assurances groupe souscrites par une personne morale (qui en général est aussi, séparément, responsable du traitement), par exemple les assurances accidents du travail pour les travailleurs, les assurances hospitalisation pour les travailleurs et leur famille, l'assurance responsabilité pour les administrateurs, l'assurance responsabilité pour bénévoles, etc.

Toutefois, Fidea n'est pas toujours le (seul) responsable du traitement. Fidea est parfois responsable au même titre que d'autres organisations.

Ainsi, par exemple, les courtiers déterminent en grande partie eux-mêmes pour quelle raison et de quelle manière vos données à caractère personnel sont traitées, indépendamment de l'assureur qui apparaît seulement après une sélection. C'est pourquoi le courtier est le responsable du traitement en première ligne.

Un autre exemple est celui des intermédiaires (courtiers ou agents) qui exercent une autre activité que l'intermédiation en assurances, par exemple l'intermédiation pour des services bancaires. Fidea n'a rien à voir avec ces autres activités et vous devrez le cas échéant demander des informations supplémentaires à votre intermédiaire.

Data Protection Officer de Fidea (« DPO »)

Fidea a désigné un Data Protection Officer (« agent chargé de la protection des données »). Ce Data Protection Officer peut être contacté par courrier au siège social de Fidea ou par e-mail à l'adresse privacy@fidea.be.

Traitements généraux de toutes les personnes concernées

Alors que, pour la plupart des catégories de personnes concernées, nous nous pencherons sur des traitements spécifiques, il existe un certain nombre de traitements qui s'appliquent à la (quasi-)totalité des personnes concernées. Généralement, c'est parce que la loi prescrit ces traitements, que ce soit ou non après une décision d'une autorité ou d'un tribunal.

Ainsi Fidea traite-t-elle les données à caractère personnel dans le cadre de :

- la bonne organisation permettant de réagir correctement en cas d'insatisfaction d'une personne, d'introduction d'une plainte auprès de Fidea ou d'escalade de la plainte auprès de l'Ombudsman des assurances ;
- la bonne organisation permettant de réagir correctement si une personne exerce ses droits conformément à la législation sur la vie privée et la protection des données, comme le Règlement général sur la protection des données, la législation relative à la vie privée en ligne (reprise dans le livre XII du Code de droit économique, auparavant dans la loi du 11 mars 2003 et l'AR du 4 avril 2003), la législation relative aux droits des patients, etc. ;
- l'obligation de répondre aux questions légitimes de l'Autorité de protection des données ;
- l'obligation de répondre aux questions légitimes des organes de surveillance des institutions financières comme la FSMA [www.fsma.be] et la Banque Nationale [www.fsma.be], c'est-à-dire la législation de contrôle (notamment les lois du 9 juillet 1975, du 16 février 2009 et du 4 avril 2014) ;
- l'obligation de répondre aux questions légitimes des autorités judiciaires telles que la police, le parquet, le juge d'instruction et le tribunal, dans le cadre de la législation policière et de la procédure (pénale) (notamment le code judiciaire et le code d'instruction criminelle) ;
- l'obligation, en cas de saisie conservatoire ou exécution, de transmettre des informations au saisissant et/ou à son huissier de justice (lesdites informations à transmettre étant principalement décrites dans le code judiciaire), lesquelles seront conservées au moins jusqu'à l'avis de levée de la saisie ;
- l'obligation de répondre aux questions légitimes des autorités fiscales, dans le cadre de la législation fiscale (notamment le code des impôts sur le revenu), les informations à transmettre étant à conserver jusqu'à la preuve du respect de cette obligation ;

- l'organisation d'un système de gestion approprié (prévention, limitation, détection et approche) des risques, dont les risques d'assurance, de crédit, de contrepartie et de marché, les risques en matière de gestion des informations et de respect de la loi, le risque de fraude par les collaborateurs, clients et/ou fournisseurs, le risque de comportement contraire à l'éthique ou d'erreurs par les collaborateurs, etc., dans le cadre de la législation sur les entreprises d'assurances (notamment la législation sur le statut et le contrôle des entreprises d'assurances ou de réassurance du 13 mars 2016), tant au niveau central (rassemblement des données des clients et des groupes de clients) que décentralisé (notamment par la diffusion de signaux de risque) ;
- la réalisation d'études, modèles (risques, marketing et autres) et statistiques, rompant au plus vite le lien avec les individus, notamment pour soutenir le fonctionnement de Fidea, en particulier la fonction actuarielle de Fidea, c'est-à-dire pour pouvoir estimer le plus précisément possible les risques pour la compagnie d'assurances de Fidea ;
- l'évaluation, la simplification et l'amélioration des processus ;
- la formation du personnel ;
- la sécurité, la protection et la surveillance des personnes et des biens ;
- la lutte contre la fraude ;
- la gestion centralisée, coordonnée ou efficace des clients et des groupes de clients ou le soutien à cette gestion, y compris par la création de segments (par exemple, particuliers, entreprises, indépendants...) et de profils de personnes pour la gestion de clients ou pour la détection des besoins du client.

Personnes morales

Le régime de la présente déclaration générale de confidentialité ne s'applique pas aux personnes morales telles que les sociétés (SA, SPRL, etc.) et les associations (ASBL, fondations, etc.). Elle peut toutefois s'appliquer aux personnes physiques liées à des personnes morales, comme les personnes de contact, les représentants légaux et les bénéficiaires effectifs (que l'on appelle « UBO »).

En règle générale, seules les données suivantes de ces personnes physiques liées font l'objet d'un traitement :

- les données d'identification, comme le nom, la date de naissance, lorsque la loi l'autorise ou l'exige (par ex. pour des raisons de prévention du blanchiment), le numéro de registre national également ;
- les coordonnées (professionnelles, mais parfois aussi privées).

Pour le traitement des données de personnes qui sont assurées par la personne morale, par exemple dans le cadre d'une assurance accidents du travail ou d'une assurance responsabilité des administrateurs, on renverra à la partie consacrée à l'« assuré » en sa qualité de personne concernée.

Vos droits

Vos droits

Le [Règlement général sur la protection des données](#) vous confère, en votre qualité de personne concernée, un certain nombre de droits. Vous trouverez toutes les informations à ce sujet dans le Règlement général sur la protection des données (RGPD), principalement au chapitre 3.

Les grandes lignes sont les suivantes :

- Vous avez droit à des informations sur le traitement de vos données à caractère personnel avant même qu'elles ne soient traitées (art. 12-14 RGPD). Fidea vous fournit ces informations par le biais de cette déclaration générale de confidentialité et de déclarations spécifiques de confidentialité placées aux endroits adéquats, par exemple dans des formulaires (en ligne), dans l'application Fidea'pp, via votre intermédiaire, etc.
- Vous disposez d'un droit d'accès aux données qui vous concernent (art. 15 RGPD).
- Si les informations ne sont pas exactes, vous pouvez en exiger la rectification par écrit (art. 16 RGPD).

- Sous certaines conditions, vous avez droit à l'*effacement des données*, également connu sous le nom de « droit à l'oubli » (art. 17 RGPD) et/ou pouvez imposer des *limitations* au traitement, par exemple si Fidea conserve ou transmet vos données à caractère personnel à des tiers sans qu'il n'y ait (plus) de raison (art. 18 RGPD).
- Vous avez le droit de recevoir sous forme numérique ou de transmettre à des tiers certaines informations transmises à Fidea et que Fidea traite numériquement (art. 19 RGPD). On connaît également ce principe sous le nom de « droit à la portabilité (des données) ».

Qui exerce le droit ?

En règle générale, vous devez exercer vous-même votre droit.

Si vous êtes un représentant (légal), vous pouvez en principe exercer les droits du représenté au profit du représenté. Par exemple, un parent peut exercer les droits de son enfant mineur, à moins que le mineur ne s'y oppose ou que le parent aille (manifestement) à l'encontre des intérêts du mineur.

Comment exercer ces droits ?

Pour l'exercice de ces droits, vous pouvez suivre la **procédure d'introduction de plaintes** de Fidea. Sur la base d'une formation et/ou d'instructions, les gestionnaires de plaintes traiteront eux-mêmes les demandes simples. En outre, vous pouvez toujours considérer le Data Protection Officer (DPO) de Fidea comme un point de contact. Vous pouvez contacter le DPO par l'intermédiaire de l'adresse privacy@fidea.be.

Si vous exercez vos droits, nous vous demandons d'être aussi **précis** que possible afin que votre question puisse être traitée concrètement.

Nous attirons également votre attention sur le fait que votre **identité** doit pouvoir être raisonnablement vérifiée afin de vous permettre d'exercer vos droits, pour éviter que quelqu'un d'autre ne les exerce.

Nous partons du principe que nous procédons de la même manière pour vous identifier et vérifier votre identité que lorsque nous avons collecté vos données.

Nous devons donc parfois vous demander de fournir la preuve de votre identité. C'est le cas par exemple

- si vous nous demandez de faire quelque chose qui nous oblige à vous fournir des données, car nous ne voulons pas transmettre vos données à une autre personne ou
- si vous demandez de supprimer des données importantes, car nous ne voulons pas que n'importe qui puisse faire supprimer des données que nous devons avoir d'après vos informations.

En ce qui concerne les assurances vie, par exemple, nous vous demanderons normalement d'ajouter une copie de votre carte d'identité. Vous pouvez effacer les éléments de votre carte d'identité qui ne sont pas pertinents pour vérifier votre identité.

Marketing direct

Pour vous opposer au marketing direct (une approche « sur mesure »), nous sommes plus flexibles. Vous pouvez exercer votre droit d'opposition contre le marketing direct

- en transmettant votre opposition au service des plaintes de Fidea ;
- en cochant la case correspondant au choix de ne plus être contacté par **e-mail** ;
- en vous opposant, si vous êtes **appelé** par Fidea ou à sa demande, à cet appel ou, en règle générale, au marketing direct (approche « sur mesure »), alors la personne qui vous appelle l'inscrira à votre demande.

Veillez noter que Fidea peut vous contacter, même en cas d'opposition au marketing direct, à d'autres fins, comme le respect d'une obligation légale ou l'exécution du contrat (avis d'échéance, par exemple).

Fidea souligne également qu'une opposition que Fidea enregistre n'a pas d'impact sur les éventuelles actions d'intermédiaires d'assurances, par exemple votre courtier d'assurances, qui sont eux-mêmes

responsables du traitement. Vous devez exercer vos préférences en ce qui concerne les messages de vos intermédiaires en assurances à l'égard de ces mêmes intermédiaires en assurances. Pour ce faire, nous vous conseillons de consulter leur déclaration de confidentialité.

Retour sur opposition

Si vous avez fait opposition à un traitement et que Fidea a pu accéder à votre demande d'opposition, vous ne serez plus contacté(e) à des fins d'information, de publicité ou de propositions « *sur mesure* » après avoir donné votre consentement à un tel traitement.

Autorité de protection des données

Pour de plus amples informations sur vos droits en matière de protection des données ou en cas de désaccord avec le point de vue de Fidea, vous pouvez vous adresser à l'Autorité belge de protection des données : www.autoriteprotectiondonnees.be (voir art. 77 RGPD).

Accès aux données (« destinataires »)

Dans cette partie, nous indiquons qui, de manière générale, reçoit les données ou a ou peut avoir accès à vos données à caractère personnel. Nous les approfondirons dans les parties plus détaillées.

Collaborateurs Fidea

Uniquement les personnes qui sont *habilitées* pour avoir accès aux données à caractère personnel qui *sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission*... Ces personnes ne peuvent utiliser les données que si et dans la mesure où cela est nécessaire à l'accomplissement de leur mission. Elles sont tenues à une stricte discrétion professionnelle et au respect de toutes prescriptions techniques visant à garantir la confidentialité des données à caractère personnel et la sécurité des systèmes qui les contiennent.

Fidea prend en interne des mesures techniques et organisationnelles pour éviter que des données (à caractère personnel) ne tombent entre les mains de ou soient traitées par des personnes non autorisées ou soient modifiées ou détruites par inadvertance. Les locaux, les serveurs, le réseau, les transferts et les données sont sécurisés selon des règles internes. Ces règles font, à leur tour, l'objet d'un contrôle supervisé par un service spécialisé.

Sous-traitants intervenant à la demande de Fidea

Généralités

Pour l'exécution de plusieurs traitements, Fidea fait appel à des tiers spécialisés qui exécutent des missions (partielles) et le traitement des données correspondantes pour et au profit de Fidea (ci-après dénommés « sous-traitants »).

Lors des transferts d'information vers ces sous-traitants, il arrive que des données parviennent dans des centres de traitement de données situés dans d'autres pays dont la législation, le cas échéant, *n'offre pas une protection des données équivalente à celle de l'Europe*. Cependant, dans un contexte international de plus en plus propice aux technologies de l'information et au secteur financier, il est inévitable que les données quittent l'Europe dans certains cas.

Fidea veille à ce que les tiers concernés disposent uniquement des données nécessaires à l'exécution de leurs missions et s'engagent envers Fidea à utiliser ces données uniquement pour l'exécution de leurs missions dans les limites des instructions données par Fidea et dans le respect d'autres accords tels que prescrits par la loi.

Fidea décline toute responsabilité si ces tiers, conformément à leurs obligations (légales) imposées à l'étranger, transmettent des données à caractère personnel de clients aux autorités locales.

Les sous-traitants typiques du secteur des assurances

Pour l'exécution de certaines obligations à l'égard de ses preneurs d'assurance et/ou assurés, Fidea fait appel à des tiers spécialisés qui sont actifs tant en Belgique qu'à l'étranger. C'est le cas, par exemple, des institutions et prestataires de services tels que

- les intermédiaires en assurances qui agissent selon les processus de Fidea sur les systèmes de Fidea selon les instructions de Fidea, comme les agences d'assurance exclusives ;
- des médecins-contrôle qui agissent selon les procédures de Fidea sur les systèmes de Fidea conformément aux instructions de Fidea.

Des contrats reprenant les principes de bonne gestion des données et de bonne protection des données ont été conclus avec ces sous-traitants.

Attention : ces parties ne sont pas des sous-traitants pour Fidea, mais des responsables de traitement indépendants s'ils n'agissent pas selon les processus de Fidea sur les systèmes de Fidea selon les instructions de Fidea.

Autres sous-traitants

En outre, Fidea fait appel, directement ou indirectement, à d'autres sous-traitants, tels que :

- des prestataires de services (de protection) TIC, comme les centres de données, les fournisseurs de la plateforme sur laquelle les contrats d'assurance sont gérés, les prestataires de services qui offrent un soutien pour la mise sur pied, la maintenance, le test et l'amélioration de la sécurisation des systèmes TIC de Fidea ;
- des bureaux de marketing et de communication, comme des applications de campagne d'e-mailing, des prestataires de services qui organisent des campagnes de mailing par courrier, notamment pour fournir des quittances, des parts bénéficiaires et des attestations fiscales aux preneurs d'assurance ;
- des sociétés de sécurité et de surveillance ;
- des prestataires de services pour l'archivage de documents papier ;
- des prestataires de services de destruction sécurisée de documents papier.

Des contrats reprenant les principes de bonne gestion des données et de bonne protection des données ont été conclus avec ces sous-traitants.

Autres responsables de traitement avec lesquels Fidea collabore

Comme c'est l'usage dans le secteur des assurances, Fidea collabore également avec plusieurs autres responsables de traitement. Ceux-ci sont eux-mêmes, en règle générale indépendamment de Fidea, responsables du traitement des données qu'ils traitent.

Les principaux sont :

- les intermédiaires en assurances s'ils n'agissent pas selon les processus de Fidea sur les systèmes de Fidea selon les instructions de Fidea, ce qui est généralement le cas des courtiers en assurance ;
- les intermédiaires d'assurance (courtiers) opérant à l'échelle mondiale en vue d'assurer les risques internationaux ;
- les entreprises de réassurance qui interviennent en vue de réassurer les risques pris en assurance par Fidea en tant qu'assureur afin de limiter ainsi le risque propre de Fidea ;
- les entreprises de coassurance qui agissent en vue de répartir les risques pris en assurance ;
- Datassur (www.datassur.be) avec entre autres
 - o un fichier « risques spéciaux » au niveau du secteur des assurances (connu sous le nom de « RSR ») auquel Fidea se connecte et dont elle tire des données,
 - o une plateforme pour la mise à disposition d'attestations d'assurance auto (www.caratatest.be)
 - o une plateforme / application de déclaration d'accidents de voiture (« crashform ») intégrée à la Fidea'pp.
 - o la plateforme de traitement accéléré des dommages aux installations publiques (« Bureau de Coordination d'Expertises » ou « BCE ») ;

- Identifin (www.identifin.be) en vue d'accéder au registre national dans le cadre de la législation sur la prévention du blanchiment et de la réglementation relative aux comptes dormants ;
- [bureaux d'indemnisation](#) (internationaux) ayant des succursales dans le monde entier (pour une liste, voir le site web de l'Office belge des assureurs automobiles (www.bbaa-bbav.be));
- [Carglass SA](#) (www.carglass.be), pour la réparation de vitres dans le cadre de l'assurance auto ;
- des [avocats](#), par exemple dans le cadre de l'assistance juridique.

Demandes de tiers

Quand peut-on répondre aux questions de « tiers » ?

Compte tenu du devoir de discrétion de Fidea et de la législation relative à la protection des données, les demandes de tiers, hormis une seule exception, doivent être basées soit sur une disposition légale, soit sur le consentement de la personne concernée. Dans ce dernier cas, nous conseillons de demander les données à la personne concernée.

Fidea ne peut être tenue responsable si Fidea ou les parties avec lesquelles Fidea collabore (voir « destinataires ») doivent transmettre des données à caractère personnel aux autorités compétentes (par exemple le fisc ou la police) conformément aux obligations légales en vigueur ou aux instructions valables.

À qui pouvez-vous/devez-vous vous adresser si vous êtes un « tiers » ?

Si vous avez des questions sur des clients en tant que tiers (par ex. police, notaire, avocat...) et si vous n'avez pas reçu de personne de contact spécifique, envoyez votre demande au Data Protection Officer (DPO) de Fidea (voir ci-dessus). Ce service spécialisé évaluera votre demande et vous donnera une réponse, si possible compte tenu notamment du devoir de discrétion et de la législation relative à la protection des données.

Mises à jour de cette déclaration

Fidea examinera périodiquement – au moins chaque année – si des modifications de son organisation et de ses processus et/ou de son environnement (comme le cadre légal, la technologie...) requièrent d'adapter cette déclaration. Si nécessaire, Fidea adaptera cette déclaration.

En règle générale, Fidea ne vous informera pas activement de la modification. C'est le cas lorsque les modifications ne concernant pas des éléments impliquant votre autorisation, par exemple des modifications de l'adresse de Fidea, des modifications qui sont la conséquence d'une obligation légale, etc. Néanmoins, Fidea essaiera – si cela est possible sans frais supplémentaires particuliers, par exemple par le biais d'une communication qui doit de toute façon déjà avoir lieu – de vous avertir du changement.

PERSONNES CONCERNÉES

PRENEUR D'ASSURANCE

Généralités

Dans cette partie, nous approfondirons le traitement des données des **preneurs d'assurance**, en d'autres termes, les personnes qui concluent un contrat d'assurance avec Fidea. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Si le preneur d'assurance est une personne morale, les informations relatives aux personnes de contact, aux représentants légaux et (parfois) aux bénéficiaires effectifs de la personne morale sont traitées. La manière dont ces données sont traitées a été exposée dans une section distincte.

Source d'information

Proposition et contrat

Lors de la souscription de la police d'assurance, la source des informations à propos du preneur d'assurance est presque toujours le preneur d'assurance.

S'il y a plusieurs preneurs d'assurance, il se peut qu'un preneur prenne l'initiative et communique les informations pour les autres preneurs d'assurance. Dans ce cas, tous les preneurs d'assurance s'approprient (doivent s'approprier) normalement les informations communiquées en signant la police.

Afin d'évaluer quelle assurance vous convient, les informations nécessaires seront fournies et il faudra répondre à des questions. Les questions peuvent être orales et être réparties sur différents documents en fonction de leur objectif (vérifier les besoins, connaître les placements, vérifier la capacité financière, estimer le risque à assurer...). Cela se fait sans préjudice de l'obligation à l'information du preneur d'assurance. Cela se fait dans un premier temps sous la responsabilité de l'intermédiaire en assurances.

Mise à jour

Ensuite, il n'y a généralement pas d'autre suivi d'informations des données du preneur d'assurance, sauf dans le cadre de l'actualisation des informations, comme la modification des coordonnées, l'actualisation du document d'identité, l'actualisation des informations du risque couvert (aggravation ou réduction du risque), etc. En principe, le preneur d'assurance doit en prendre l'initiative.

Demande d'indemnisation

À l'occasion d'une demande de sinistre, outre d'éventuelles informations sur l'assuré et la personne lésée, des informations sur le preneur d'assurance sont également traitées, ne fût-ce que parce qu'une demande de sinistre a été introduite sous la police d'assurance. Il peut également s'agir des dommages aux biens assurés, etc.

Ces informations proviennent du preneur d'assurance, de l'assuré et/ou de la personne lésée. Dans certains cas, l'information est (également) issue

- des experts (d'assurance) ;
- des instances judiciaires (ex. la police) ;
- des contreparties (y compris leurs assureurs) ;
- des sources publiques (ex. articles de journaux sur l'événement ou les bulletins météo de l'IRM) ;
- des analyses effectuées par les collaborateurs de Fidea (par ex. en cas de présomption de fraude).

Intervention de l'intermédiaire en assurances

Si le preneur d'assurance communique par l'intermédiaire d'un intermédiaire d'assurance (courtier ou agent d'assurances), il est par défaut supposé que l'intermédiaire d'assurance représente le preneur d'assurance. Cela implique que :

- Fidea n'assume aucune responsabilité pour le traitement que l'intermédiaire en assurances effectue. Cela vaut en particulier pour les données relatives à la santé ou les données judiciaires.
- Fidea part du principe que le preneur d'assurance qui communique ou a communiqué par le biais d'un intermédiaire d'assurance n'a pas d'objection – sauf contre-ordre écrit explicite – à ce que l'intermédiaire d'assurance concerné soit par ailleurs considéré comme son représentant, ce qui implique entre autres que l'intermédiaire d'assurance peut être tenu informé des polices et demandes de police en cours ainsi que des dossiers de sinistre en cours, et que les informations communiquées par l'intermédiaire d'assurance du preneur d'assurance viennent du preneur d'assurance, etc.

Base et finalité du traitement

Cette partie passe en revue les différents traitements. À cet effet, les différentes bases juridiques sont utilisées comme classification principale :

- respect de la loi ;
- évaluation préalable à la conclusion du contrat (d'assurance) ;
- exécution du contrat (d'assurance) ;
- intérêts légitimes de Fidea ou d'une autre partie.

Cette répartition principale est par ailleurs subdivisée en différentes finalités (sous-jacentes). Les délais de conservation prévus y sont également associés.

Si des données à caractère personnel sont traitées sur la base juridique « autorisation », cette dernière sera naturellement demandée séparément lors de la collecte des données.

Respect de la loi

Fidea est tenue de traiter un certain nombre de données vous concernant en vertu de différentes dispositions légales.

Les obligations légales les plus larges sont :

- le traitement comptable des opérations selon la législation comptable (notamment les AR du 17 novembre 1994 et du 13 février 1996), où les informations sous-jacentes (comme les créances et les paiements) doivent être conservées pendant au moins sept ans après la clôture de l'exercice comptable concerné ;
- l'obligation de déterminer les besoins d'assurance d'un preneur d'assurance afin d'évaluer si un produit d'assurance approprié est disponible et/ou de proposer une assurance aussi appropriée que possible, selon la législation en matière d'assurance (entre autres la loi du 4 avril 2014), les informations à ce sujet sont conservées au moins aussi longtemps que l'assurance concernée est maintenue ;
- l'obligation, dans une mesure différente, de déterminer, dans le cadre des assurances-placements, la catégorie d'investisseur que vous êtes (professionnel ou non professionnel) et

de rassembler des informations concernant vos connaissances et votre expérience, votre capacité financière et/ou vos objectifs d'investissement conformément aux règles AssurMiFID (e.a. la loi du 30 juillet 2013 et divers arrêtés royaux du 21 février 2014), à conserver au minimum tant que l'assurance concernée est maintenue ;

- l'obligation – surtout en matière d'assurances vie – de prévenir, découvrir et signaler le blanchiment aux autorités, vous devez pour ce faire être identifié en tant que preneur d'assurance (le cas échéant à l'aide de votre numéro de registre national, également pour permettre ultérieurement une nouvelle identification via Identifin, v. autorisation générale fournie par le comité sectoriel Registre national 02/2011 du 26 janvier 2011), votre identité doit être vérifiée, votre profil (risque de blanchiment) doit être déterminé, ce qui exige la mise en commun de diverses données à caractère personnel, et vos actes et transactions doivent être vérifiés, conformément à la législation antiblanchiment (entre autres la loi du 18 septembre 2017, les règlements d'exécution et les circulaires des autorités de contrôle), tant au niveau central (collecte de données des clients et des groupes de clients) qu'au niveau local (notamment par la diffusion de signaux de risque), les informations devant ici être conservées jusqu'à dix ans après la fin de la relation d'affaires ;
- l'obligation de transmettre des informations à un point de contact central auprès des autorités (notamment sur la base de la loi du 8 juillet 2018), lesquelles sont conservées pour prouver le respect de cette obligation ;
- l'obligation de transmettre des informations aux autorités belges qui les transmettent à des pays tiers dans le cadre de l'échange automatique d'informations relatives aux comptes financiers, à savoir la mise en œuvre de ce que l'on appelle le Common Reporting Standard ou CRS notamment en vertu de la loi du 16 décembre 2015, les informations étant ici conservées jusqu'à preuve du respect de cette obligation ;
- l'obligation de transmettre des informations aux autorités belges qui les transmettent alors à l'Internal Revenue Service des États-Unis d'Amérique (e.a. FATCA), dans le cadre de l'accord intergouvernemental du 23 avril 2014 et de la législation en exécution de celui-ci, les informations étant conservées en tant que preuve du respect de cette obligation ;
- la recherche de titulaires ou bénéficiaires d'assurances dans le cadre de l'activation d'assurances dormantes, dans le cadre de la loi du 24 juillet 2008, pour laquelle vous pouvez être actualisé en tant que preneur d'assurance (le cas échéant à l'aide de votre numéro de registre national via Identifin cf. autorisation générale fournie par le comité sectoriel Registre national 22/2009 du 25 mars 2009), les informations concernées étant conservées en tant que mise à jour des données ;

Évaluation pour la conclusion d'un contrat

Préalablement à la conclusion des contrats d'assurance, Fidea traite les données afin d'analyser la demande et d'évaluer correctement l'opportunité de conclure le contrat d'assurance et/ou les conditions auxquelles un contrat d'assurance est conclu, comme la prime ou d'éventuelles exclusions (spécifiques) de couverture.

Fidea applique dans ce cadre – conformément à la législation sur les assurances (art. 42-46 de la loi relative aux assurances) - une certaine segmentation. Vous trouverez de plus amples informations sur la segmentation appliquée par Fidea sur [le site web de Fidea](#)

La plupart des informations sont recueillies sur la base d'une déclaration du preneur d'assurance (et/ou de l'assuré). Une déclaration erronée ou incomplète est sanctionnée sur la base du droit.

Parfois, Fidea peut demander des pièces justificatives à l'appui, comme un permis de conduire pour une assurance auto ou un diplôme pour l'assurance professionnelle de professions spécifiques.

Exécution du contrat

Dans le cadre de l'exécution du contrat, les données du preneur d'assurance en tant que preneur d'assurance sont principalement utilisées pour la gestion des contrats (renouvellement, adaptation...), la perception des primes et la communication d'informations relatives à la police, comme la participation bénéficiaire dans certaines assurances placement.

En cas de sinistre, des informations à son sujet sont collectées. Ce sinistre est lié à la police d'assurance et donc au preneur d'assurance. Pour le reste, les informations du dossier sinistre sont principalement liées à l'assuré, qu'il s'agisse de la personne de l'assuré (par exemple, le dépassement d'un certain âge, des lésions corporelles ou le décès), de ses actions (par exemple, avoir provoqué des dommages) ou de biens (par exemple, voiture, habitation, mobilier...) et, le cas échéant, au bénéficiaire pour le paiement.

Pour le traitement de données dans le cadre du paiement d'un montant assuré, nous vous renvoyons au volet « assuré » ou « bénéficiaire » parce que, le cas échéant, les données du preneur d'assurance y sont traitées en sa qualité d'assuré ou de bénéficiaire.

Fidea peut également définir des relations clients qui offrent des avantages supplémentaires pour certains groupements de contrats d'assurance privés ou professionnels. Citons par exemple :

- Elit3
- Trigone

Intérêts légitimes

Outre les finalités énumérées ci-dessus, Fidea possède, en tant qu'entreprise, encore plusieurs intérêts légitimes qui servent de base à plusieurs traitements de données à caractère personnel. À cet égard, Fidea veille à ce que l'impact sur la vie privée et les autres droits et libertés fondamentaux du preneur d'assurance soit aussi limité que possible et que, dans tous les cas, l'équilibre avec un impact éventuel sur ses libertés et droits fondamentaux ne soit en aucun cas perturbé.

Ainsi, les données à caractère personnel sont notamment traitées en raison :

- du besoin d'apporter la preuve des obligations de Fidea ou du preneur d'assurance ou de leur extinction (archives), ce qui justifie une conservation de dix ans en raison du délai de prescription des actions personnelles en Belgique (art. 2262bis Code civil) ;
- la réalisation d'études, modèles (risques, marketing et autres) et statistiques, rompant au plus vite le lien avec les individus ;
- la constatation, l'exercice, la défense et la garantie des droits de Fidea ou des personnes qu'elle représente éventuellement, par exemple en cas de litiges ;
- la synergie, l'augmentation de l'efficacité ou d'autres avantages qui peuvent découler d'un traitement (commun), par exemple auprès d'une tierce partie qui a automatisé le traitement dans une plateforme ;
- l'administration, la gestion des risques et le contrôle de l'organisation, entre autres par le biais de rapports, par le management ou des fonctions de gestion et de contrôle telles que
 - o le service juridique (e.a. gestion des litiges et risques juridiques),
 - o la mise en conformité (entre autres, prévention et enquêtes en matière de blanchiment et de fraude, protection des consommateurs et vie privée),
 - o la gestion des risques (e.a. risque de crédit et risque d'assurance sur les clients et groupes de clients dans le monde) et
 - o l'audit interne et externe ;
- la gestion centralisée, coordonnée ou efficace des clients et des groupes de clients ou la soutien à cette gestion, y compris par la création de segments (par exemple, particuliers, entreprises, indépendants...) et de profils de personnes pour la gestion de clients ou pour la détection des besoins du client (par exemple, un profil clients qui stipule que les preneurs d'assurance n'ayant qu'une assurance de responsabilité professionnelle chez Fidea sont éventuellement aussi intéressés par d'autres assurances professionnelles) ;
- l'estimation de la position de Fidea en tant qu'assureur, par exemple assureur ponctuel ou assureur d'une grande partie des risques assurables dans la sphère privée (par exemple, la clientèle Elit3) ou professionnelle (par exemple, la clientèle Trigone).

Intérêt particulièrement légitime : marketing (direct)

Fidea vous offre, en tant que preneur d'assurance, une gamme de produits et services dans le secteur des assurances. Fidea peut le faire par différents canaux : via des courtiers en assurances indépendants, des agences d'assurance indépendantes exclusives, par Internet, par la poste, par

téléphone, lors d'événements. Fidea continuera à suivre les nouvelles évolutions technologiques, par exemple

- pour adapter la conception (« look&feel ») et peut-être la structure de la page Internet selon vos souhaits, que vous aurez expressément exprimés ou que Fidea aura déduits de votre comportement sur Internet ;
- pour adapter les annonces sur internet en fonction de l'intérêt que vous avez manifesté précédemment sur internet, en agence ou ailleurs ;
- pour compléter des formulaires avec des suggestions ou des données connues afin que vous ne deviez plus le faire (les données « préremplies »), avec la demande de contrôler que ces données soient exactes et à jour ;
- pour vous donner la possibilité d'enregistrer facilement des informations, de les envoyer à des personnes potentiellement intéressées (par ex. bouton « Envoyer à un ami ») ou de les publier sur votre page sur un site de réseau social (par ex. bouton « partager ce message via Facebook) ;
- ...

Si vous ne souhaitez pas que Fidea vous contacte dans le but de vous transmettre des informations, du contenu publicitaire ou des propositions « *sur mesure* », vous pouvez vous opposer au traitement des données visant à permettre votre approche par ou à la demande de Fidea. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sous le titre « Opposition au marketing direct ». Il ne faut pas sous-estimer l'importance de cette démarche, car Fidea part du principe que si vous communiquez de manière limitée – en tant que client – vos coordonnées à Fidea, elle peut alors les utiliser pour vous faire parvenir des informations, de la publicité ou des propositions « *sur mesure* » (à savoir le marketing direct) concernant d'autres produits d'assurance Fidea. Ceci vaut pour en particulier pour votre numéro de GSM et votre adresse e-mail.

Pour pouvoir mieux vous servir, Fidea rassemble diverses données à caractère personnel qui sont à sa disposition (entre autres des données provenant de sources publiques telles que le Moniteur belge, des entretiens ayant eu lieu dans l'agence d'assurance ou d'autres contacts, dossiers de police ou sinistres) et prend également en compte vos relations avec d'autres personnes (par exemple votre famille, votre entreprise...). Les données sont interprétées par votre intermédiaire en assurances et par les gestionnaires de dossiers de Fidea. Pour ce faire, ces prestataires peuvent s'appuyer entre autres sur des traitements et des présentations de ces données à commande centralisée tels que :

- la détermination de **profils clients** généraux ou spécifiques afin de mieux évaluer vos besoins, votre comportement et/ou le montant à prendre en compte ;
 - o la catégorie de preneur d'assurance à laquelle vous appartenez, particulier ou entreprise ;
 - o votre profil de risque pour les assurances placement (branche 23), qui reprend un résumé de vos connaissances et de votre expérience, de votre capacité financière et/ou de vos objectifs d'investissement ;
 - o la mesure dans laquelle certaines de vos caractéristiques en tant que client correspondent à un modèle, par exemple si vous montrez dans vos achats de produits un comportement qui indique que certains produits ou services d'assurance peuvent être utiles ;
 - o si vous vous trouvez à un « moment-clé », comme une première fonction ou une nouvelle fonction, un mariage, une voiture, une habitation, la naissance d'un enfant, une pension, etc. où certains produits ou services d'assurance peuvent être utiles ;
 - o un profil qui essaie d'évaluer vos attentes en matière de services chez Fidea, par exemple vous prenez toujours l'initiative en matière d'assurances, vous souhaitez périodiquement une analyse de votre portefeuille, vous êtes une entreprise locale en pleine croissance (avec notamment un besoin d'assurances adaptées)... ;
- le **suivi de signaux** que vous avez donnés et qui sont liés à des produits proposés par (l'intermédiaire de) Fidea, par exemple
 - o la participation à un concours,
 - o l'analyse d'une simulation,
 - o la présence à un événement,
 - o l'utilisation d'une application,
 - o la demande d'informations ;
 - o les événements futurs (ex. échéance de la carte verte de votre voiture) ;

- la consultation de l'**aperçu des produits et services** que vous achetez pour éventuellement vous faire une proposition d'un ensemble de ces mêmes produits et services qui présente un avantage package ;
- la mesure, de manière (sous-)optimale, de l'**utilisation d'un produit ou service**, pour pouvoir éventuellement vous proposer un autre produit ou service plus approprié ;
- la tenue d'un historique des (derniers) **moments de contact**, pour connaître la fréquence des contacts et maintenir cette fréquence à un niveau acceptable (pas trop élevé) ;
- le traitement des **échéances** de paiement des primes afin de pouvoir vous proposer un plan de paiement échelonné ;
- le stockage de vos **préférences** : si et comment Fidea peut vous contacter pour des informations, publicités ou propositions « sur mesure » (par courrier, par téléphone...).

Fidea s'impose elle-même un certain nombre de restrictions, comme entre autres :

- Fidea ne rassemble aucune donnée sur les enfants de moins de quinze ans concernant leur situation financière ou concernant d'autres personnes que ces enfants eux-mêmes (par ex. les parents), sauf l'autorisation du représentant légal ;
- Fidea ne vend pas ou ne loue pas vos données à caractère personnel à des tiers ;
- Dans le cadre du marketing direct, Fidea n'utilise pas :
 - o de techniques automatiques de collecte de données, c'est-à-dire des applications qui soutirent les données à caractère personnel d'une partie d'Internet sans l'intervention d'une personne, par exemple,
 - o un logiciel espion,
 - o les cookies « respawning », c'est-à-dire les cookies qui sont remplacés secrètement si vous les supprimez,
 - o les cookies de suivi, c'est-à-dire les cookies qui suivent votre comportement en dehors du site Internet dont ils sont issus,
 - o les cookies d'une durée de vie supérieure à deux ans.

Société de l'information – « e-commerce » (GSM, e-mail...)

Si vous introduisez votre numéro de GSM ou adresse e-mail, cette donnée peut être utilisée pour le marketing direct. En principe, pour tout ce qui ne ressort des exceptions légales (essentiellement les produits d'assurance Fidea), votre autorisation explicite est demandée à cet effet. Si ce n'était pas le cas (par ex. en raison d'un oubli ou d'une défaillance technique), nous vous demandons :

- de le signaler par un message au Data Protection Officer (DPO) de Fidea (Privacy@Fidea.be) et à,
- si vous le souhaitez, de faire connaître via les autres canaux votre opposition au traitement à des fins de marketing direct (voir ci-dessus).

Si vous acceptez le cookie (directement ou indirectement sous l'effet des paramètres de votre navigateur), Fidea part du principe que vous consentez au traitement des données qui en découle, même si celui-ci est personnalisé (pour de plus amples informations, voir plus loin). Si vous souhaitez être suivi de manière anonyme uniquement, vous pouvez l'indiquer sur la page prévue à cet effet, supprimer votre cookie ou le faire supprimer à la fin de chaque session via vos paramètres de navigateur.

Relations et représentation

Fidea traite également les informations relatives à votre relation avec les personnes qui vous sont liées (par exemple, partenaire de vie, enfants, autres membres de la famille cohabitants, assurés, bénéficiaires, etc.) en votre qualité de preneur d'assurance et, le cas échéant, les données de ces personnes.

Preneur d'assurance personne morale

Si le preneur d'assurance est une personne morale, il accepte, pour autant que nécessaire (par l'intermédiaire de son représentant) que Fidea assure la relation avec les personnes (morales) associées (par exemple, société mère, filiales, représentants, bénéficiaires effectifs...) et leurs données et traite et veille, le cas échéant, à ce que la transmission des données de ces personnes soit légitime.

Représentants

Si un représentant (légal) agit en sa qualité de représentant (légal), il donne aussi, le cas échéant, l'autorisation de traiter les données personnelles du représenté. Cela implique notamment :

- que le ou les **parents** donnent leur consentement au traitement des données à caractère personnel de leur(s) enfant(s) mineur(s) ;
- que l'**administrateur provisoire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne se trouvant sous son administration ;
- que le **curateur** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne se trouvant sous curatelle ;
- que le **mandataire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne qu'il représente ;
- ...

Transmission de données (à caractère personnel)

Les représentants, entreprises et personnes morales qui communiquent des données de personnes physiques qui leur sont liées ne peuvent le faire que dans la mesure où les personnes physiques concernées en sont suffisamment informées et y consentent. Le représentant, l'entreprise ou la personne morale *préserve* dès lors Fidea contre toutes les revendications (des personnes concernées) sur ce plan. Par exemple, Fidea n'est pas responsable du respect de la législation relative à la protection des données par l'entreprise qui communique une liste de travailleurs qui sont utilisateurs d'un véhicule de société ou assurés dans le cadre d'une assurance-groupe.

Accès aux données (à caractère personnel)

Un représentant a accès aux données du représenté dans le cadre de son mandat. Cela implique donc qu'un représentant n'a accès qu'aux données qui ont été traitées pendant son mandat. Par contre, c'est également le cas même si ce mandat a entre-temps pris fin.

Échange de données

Si des données à caractère personnel vous concernant en tant que preneur d'assurance sont échangées dans le cadre de la conclusion et de l'exécution du contrat d'assurance, c'est principalement entre vous, votre intermédiaire d'assurance et Fidea.

Si vous ne payez pas vos primes, Fidea peut également transmettre les informations nécessaires pour le recouvrement de ces arriérés à des bureaux de recouvrement et/ou d'avocats. Dans de tels cas, Fidea transmet également ces informations au registre des risques de Datassur, conformément aux règles du registre.

Pour le reste, les échanges de données seront généralement liés à votre qualité d'assuré et/ou de bénéficiaire.

Décision automatisée

Dans le cadre du processus d'acceptation (du risque), Fidea utilise, en fonction du type de contrat d'assurance et essentiellement sur la base des réponses aux questions posées, mais aussi, éventuellement, à l'aide d'informations complémentaires communiquées à propos du risque à assurer, des algorithmes qui aident les décideurs à mettre en place une prime et/ou à déterminer des conditions (particulières) pour le contrat d'assurance.

Pour les contrats d'assurance simples de risques soumis à certaines conditions, Fidea peut décider, à titre de processus standard, d'automatiser l'offre de contrat d'assurance. Dans ce cas, vous pouvez rejeter l'offre et/ou demander à un collaborateur de Fidea de la (re)consulter.

Questions fréquemment posées

Qu'est-ce que Elit3 ?

Elit3 est un programme de Fidea qui récompense les preneurs d'assurance ayant souscrit à trois assurances de base de Fidea à titre privé auprès d'un même intermédiaire en assurances. Ces preneurs d'assurance sont également appelés clients Elit3. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur la page dédiée à [Elit3](#) et sur le site internet spécifique [Elit3...](#)

Qu'est-ce que Trigone ?

Trigone est un programme de Fidea qui récompense les preneurs d'assurance ayant souscrit à trois assurances de base professionnelles de Fidea auprès d'un même intermédiaire en assurances. Ces preneurs d'assurance sont également appelés clients Trigone. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur la page dédiée à [Trigone...](#)

Qu'est-ce que FATCA ?

FATCA signifie « Foreign Account Tax Compliance Act ». C'est une législation américaine qui vise l'évasion fiscale mondiale par les citoyens américains. Cette législation oblige les institutions financières en dehors des États-Unis à transmettre à l'administration fiscale américaine (IRS) certaines informations relatives à des clients qui sont des citoyens américains.

La loi oblige les institutions financières (dont les assureurs) à envoyer annuellement les informations visées par le FATCA au SPF Finances. Le SPF Finances transmet à son tour ces informations à l'administration fiscale américaine (IRS - *Internal Revenue Service*).

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur la page consacrée au CRS sur le site web du [ministère des Finances belge](#)

Qu'est-ce que le CRS ?

CRS signifie Common Reporting Standard ou norme commune en matière de transparence et d'échange de renseignements relatifs à des comptes financiers en matière fiscale.

Une directive européenne (2014/107/UE) impose un échange automatique d'informations financières entre les États membres de l'Union européenne.

La loi impose aux institutions financières (dont les assureurs) d'envoyer annuellement les informations visées par le CRS au SPF Finances. Le SPF Finances transmet à son tour ces informations à l'administration fiscale du pays où est établie la résidence fiscale du titulaire du compte.

Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur la page consacrée au CRS sur le site web du [ministère des Finances belge](#)

ASSURÉ

Généralités

Dans cette partie, nous approfondirons le traitement des données des **assurés**, en d'autres termes les personnes qui font l'objet du contrat d'assurance. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Cette partie s'applique également si, en tant qu'assuré, vous êtes également le preneur d'assurance, en d'autres termes si vous avez contracté vous-même le contrat d'assurance. Dans ce cas, vous devez lire les deux sections de cette déclaration de confidentialité.

Mais, dans certaines situations, l'assuré est une autre personne que le preneur d'assurance, par ex.

- les membres de la famille (partenaire et enfants) peuvent être assurés dans le cadre de l'assurance responsabilité civile ou protection juridique ;
- les conducteurs habituels supplémentaires peuvent être assurés en assurance auto ;
- les co-emprunteurs peuvent être assurés sous une assurance solde restant dû ;
- les collaborateurs d'une entreprise peuvent être assurés dans le cadre d'une assurance de groupe, comme pour les assurances accidents du travail, les assurances hospitalisation, les assurances pension du deuxième pilier, les assurances de flottes automobiles ou les assurances responsabilité professionnelles et
- les bénévoles d'une organisation peuvent être assurés dans le cadre d'une assurance-groupe.

De plus, il est clair que, pour certaines assurances (de groupe), Fidea, en sa qualité d'assureur, ne connaît pas toujours le nom des assurés. Cela signifie qu'au moment d'un cas couvert (concernant le preneur d'assurance ou l'assuré), il faudra prouver que l'assuré est couvert par l'assurance.

Informations

Informations relatives au risque assuré

Préalablement à la conclusion des contrats d'assurance, Fidea traite les données afin d'analyser la demande et d'évaluer correctement l'opportunité de conclure le contrat d'assurance et/ou les conditions auxquelles un contrat d'assurance est conclu, comme la prime ou d'éventuelles exclusions (spécifiques) de couverture.

Fidea applique dans ce cadre (conformément à la législation sur les assurances) une certaine segmentation. Vous trouverez de plus amples informations sur la segmentation appliquée par Fidea sur [le site web de Fidea](#)

La plupart des informations sont recueillies sur la base d'une déclaration du preneur d'assurance (et/ou de l'assuré). Une déclaration erronée ou incomplète est sanctionnée sur la base du droit, par exemple par une limitation de la couverture de l'assurance.

Parfois, Fidea peut demander des pièces justificatives à l'appui, comme un permis de conduire pour une assurance auto ou un diplôme pour l'assurance professionnelle de professions spécifiques.

Informations relatives aux dégâts (matériels)

En cas de sinistre sans dommage corporel, les informations (y compris la preuve) relatives aux dommages sont en règle générale apportées par l'assuré et/ou des tiers concernés. Il s'agit par exemple

- des assurances auto
 - o du constat d'accident européen complété
 - o des photos ou images vidéo éventuelles
 - o des témoignages éventuellement recueillis
 - o des procès-verbaux éventuels
 - o des décisions éventuelles prises par les tribunaux compétents
- pour les assurances incendie
 - o des déclarations de l'assuré
 - o des photos des dégâts
 - o des rapports d'experts
- pour les assurances responsabilité
 - o des déclarations de l'assuré
 - o des témoignages éventuellement recueillis
 - o des procès-verbaux éventuels
 - o des décisions éventuelles prises par les tribunaux compétents

Informations relatives aux dommages corporels

En cas de sinistre avec dommage corporel, les informations (y compris la preuve) relatives aux dommages sont en règle générale apportées par l'assuré. Il s'agit par exemple

- des déclarations de décès d'un médecin pour les assurances vie ;
- des déclarations d'incapacité de travail d'un médecin (de contrôle) ;
- d'une évaluation des dommages corporels, à l'aide ou non du tableau indicatif.

Source d'information

Acceptation

Lors de l'acceptation du risque, à savoir la conclusion de la police d'assurance, la source des informations concernant l'assuré est généralement le preneur d'assurance et/ou l'assuré.

Si l'assuré est également le preneur d'assurance, c'est simple. Si l'assuré n'est pas le preneur d'assurance, mais, par exemple, un membre de la famille du preneur d'assurance ou un travailleur du preneur d'assurance, le preneur d'assurance a dû déclarer qu'il pouvait transmettre ces informations et en a informé l'assuré.

Pour les données relatives à la santé, il est parfois demandé que les informations soient rédigées par un médecin.

Demande d'indemnisation

Lors de la demande d'indemnisation, la source des informations relatives à l'assuré est généralement l'assuré lui-même.

La situation d'une assurance-vie, où la source des informations du décès est généralement les héritiers et/ou un médecin, constitue une exception à cette règle.

La situation dans laquelle les informations proviennent de tiers, dont des témoins, des médecins et des instances publiques, constitue une exception à cette règle. Fidea peut s'adresser directement à ces sources, entre autres pour contrôler les faits.

Intervention de l'intermédiaire en assurances

Si l'assuré communique par l'intermédiaire d'un intermédiaire d'assurance (courtier ou agent d'assurances), il est par défaut supposé que l'intermédiaire d'assurance représente l'assuré. Cela implique que :

- Fidea n'assume aucune responsabilité pour le traitement que l'intermédiaire en assurances effectue. Cela vaut en particulier pour les données relatives à la santé ou les données judiciaires.
- Fidea part du principe que l'assuré qui communique ou a communiqué par le biais d'un intermédiaire d'assurance n'a pas d'objection – sauf contre-ordre écrit explicite – à ce que l'intermédiaire d'assurance concerné soit par ailleurs considéré comme son représentant, ce qui implique entre autres que l'intermédiaire d'assurance peut être tenu informé des dossiers de sinistre en cours, que les informations communiquées par l'intermédiaire d'assurance du preneur d'assurance viennent de l'assuré, etc.

Base et finalité du traitement

Fidea collecte et traite les données à caractère personnel des assurés à diverses fins et sur la base de différents motifs de justification. Pour chaque finalité, seules les données pertinentes sont traitées.

Respect de la loi

Fidea est tenue de traiter un certain nombre de données vous concernant en vertu de différentes dispositions légales. On nommera principalement :

- le traitement comptable des opérations selon la législation comptable (notamment les AR du 17 novembre 1994 et du 13 février 1996), où les informations sous-jacentes (comme les créances et les paiements) doivent être conservées pendant au moins sept ans après la clôture de l'exercice comptable concerné ;
- l'obligation de transmettre les informations relatives aux accidents du travail au service public fédéral concerné ([Fedris](#)), cela demandera le cas échéant l'utilisation du numéro de Registre national, lequel est conservé en guise de preuve du respect de cette obligation ;
- l'obligation de transmettre les informations relatives aux assurances pensions au service public fédéral concerné ([Sigedis](#)), cela demandera le cas échéant l'utilisation du numéro de Registre national, lequel est conservé en guise de preuve du respect de cette obligation ;
- l'obligation, en cas de décès, de transmettre un aperçu des avoirs du défunt aux autorités, dans le respect de la législation fiscale (e.a. le code des droits de succession), les informations sont ici conservées jusqu'à preuve du respect de cette obligation.

Évaluation pour la conclusion d'un contrat

Préalablement à la conclusion des contrats d'assurance, Fidea traite les données afin d'analyser la demande et d'évaluer correctement l'opportunité de conclure le contrat d'assurance et/ou les conditions auxquelles un contrat d'assurance est conclu, comme la prime ou d'éventuelles exclusions (spécifiques) de couverture.

Fidea applique dans ce cadre (conformément à la législation sur les assurances) une certaine segmentation. Vous trouverez de plus amples informations sur la segmentation appliquée par Fidea sur [le site web de Fidea](#)

Pour pouvoir estimer le risque assuré, les informations à propos de l'assuré sont surtout importantes pour les assurances personnelles, comme les assurances vie, les assurances hospitalisation, les assurances accidents du travail, les assurances pension, etc.

La plupart des informations sont recueillies sur la base d'une déclaration du preneur d'assurance et/ou de l'assuré. Une déclaration erronée ou incomplète est sanctionnée sur la base du droit.

Parfois, Fidea peut demander des pièces justificatives à l'appui, comme un permis de conduire pour une assurance auto ou un diplôme pour l'assurance professionnelle de professions spécifiques.

Si des **données relatives à la santé** sont demandées (par exemple via un questionnaire médical ou un rapport médical rédigé par un médecin) et traitées dans ce cadre, cela sera en partie sur la base d'une obligation légale (y compris l'obligation de communication de l'assuré) et (parfois) en partie sur la base du consentement de l'assuré, qui peut découler de la transmission des données.

Exécution du contrat d'assurance

En cas de sinistre, les informations relatives au sinistre sont traitées afin de le régler. Cela implique notamment que, sur la base de la preuve, l'action de l'assuré et/ou du bénéficiaire est examinée à l'aide de l'analyse du contrat d'assurance (avec le preneur d'assurance) en tenant compte d'autres droits éventuels (par exemple à l'égard d'autres assureurs ou mutualités).

Un sinistre est lié à la police d'assurance et donc au preneur d'assurance. Pour le reste, les informations du dossier de sinistre sont principalement liées à :

- (a) l'assuré, qu'il s'agisse ou non de
 - la personne de l'assuré (par ex. dépassement d'un certain âge, lésions corporelles ou décès),
 - ses actions (par exemple, avoir provoqué un dommage),
 - ses biens (par exemple, voiture, habitation, mobilier...), et
- (b) le cas échéant au bénéficiaire (pour lequel nous renvoyons à la section de la présente déclaration de confidentialité qui lui est consacrée).

Des exemples de traitements en exécution des contrats d'assurance sont le traitement des déclarations, l'évaluation de la couverture, l'analyse des éléments par l'entremise d'experts ou non, les contacts avec d'autres parties concernées (comme d'autres assureurs, les responsables de dommages, des assurés, des bénéficiaires,...), l'estimation des dommages, le règlement éventuel des sinistres avec le bénéficiaire/la victime, éventuellement par le biais de son propre assureur ou représentant (par exemple son avocat), le règlement des litiges devant un tribunal, le versement d'indemnités, l'analyse des écarts par rapport aux statistiques (par exemple un nombre de sinistres supérieur à la moyenne et/ou des charges de sinistres supérieures à la moyenne)...

Intérêt particulièrement légitime : la lutte contre la fraude

Sans préjudice des intérêts légitimes énumérés dans la partie générale de la présente déclaration de confidentialité et de la mention qu'elle contient de la lutte contre la fraude, nous attirons ici une attention particulière sur la lutte contre la fraude. La lutte contre la fraude est un intérêt légitime pour chaque assureur, mais elle a aussi sa place dans le respect de l'obligation légale des assureurs d'appliquer une gestion des risques correcte et dans l'exécution du contrat, car elle implique un contrôle de la déclaration de risque et de la demande d'indemnisation.

Fidea s'investit dans la lutte contre la fraude, tant dans la transmission de données destinées à évaluer le risque que dans les déclarations de sinistre. Fidea procède de la sorte non seulement dans son propre intérêt, mais aussi dans l'intérêt de ses clients et dans l'intérêt du secteur. Il va de soi que la réduction de la fraude entraînera des paiements plus corrects et donc une diminution des frais pour Fidea. En cas de pourcentage réduit de fraude, Fidea peut décider de diminuer les primes parce que la part de la prime qui se rapporte à la couverture du risque de fraude est inférieure. En cas de pourcentage réduit de fraude, Fidea peut décider de demander aux assurés couverts par une assurance Fidea une franchise inférieure, de reprendre moins d'exclusions dans le contrat d'assurance, etc. Les avantages d'un pourcentage de fraude réduit s'appliquent à tout le secteur.

Concernant le traitement des données, la lutte contre la fraude implique notamment :

- que des preuves doivent être présentées pour soutenir la demande d'indemnisation de l'assuré et que celles-ci peuvent être vérifiées et réfutées, par exemple par des médecins contrôle ou des détectives privés ;

- que les situations correspondant à des situations types où la fraude est statistiquement plus fréquente (« typologies de fraude ») soient traitées en tant que telles et fassent l'objet d'une attention particulière ;
- que les situations dans lesquelles vous avez reconnu explicitement ou implicitement que votre déclaration (de risque) était exagérée, fictive ou frauduleuse de toute autre manière sont enregistrées et même transmises à d'autres assureurs sous certaines conditions (par Datassur, vous retrouverez plus d'informations à ce sujet dans la section « Données » de la présente déclaration de confidentialité) ;
- que Fidea peut, le cas échéant, refuser totalement ou partiellement la couverture sous l'assurance ;
- que Fidea peut entreprendre les démarches nécessaires en vue du recouvrement des montants indûment perçus ;
- que, dans les cas graves, Fidea peut déposer plainte auprès des instances compétentes.

Relations et représentation

Fidea traite également la relation avec et, le cas échéant, les données de personnes qui vous sont liées (par exemple, preneur d'assurance, partenaire de vie, enfants, autres membres de la famille cohabitants, bénéficiaires, etc.) en votre qualité d'assuré.

Assuré personne morale

Si l'assuré est une personne morale, il accepte, pour autant que nécessaire (par l'intermédiaire de son représentant) que Fidea assure la relation avec les personnes (morales) associées (par exemple, société mère, filiales, représentants, bénéficiaires effectifs...) et leurs données et traite et veille, le cas échéant, à ce que la transmission des données de ces personnes soit légitime.

Représentants

Si un représentant (légal) agit en sa qualité de représentant (légal), il donne aussi, le cas échéant, l'autorisation de traiter les données personnelles du représenté. Cela implique notamment :

- que le ou les **parents** donnent leur consentement au traitement des données à caractère personnel de leur(s) enfant(s) mineur(s) assuré(s) ;
- que l'**administrateur provisoire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne assurée se trouvant sous son administration ;
- que le **curateur** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne assurée se trouvant sous curatelle ;
- que le **mandataire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne assurée qu'il représente ;
- ...

Transmission de données (à caractère personnel)

Les représentants, entreprises et personnes morales qui communiquent des données de personnes physiques qui leur sont liées ne peuvent le faire que dans la mesure où les personnes physiques concernées en sont suffisamment informées et y consentent. Le représentant, l'entreprise ou la personne morale préserve dès lors Fidea contre toutes les revendications (des personnes concernées) sur ce plan. Par exemple, Fidea n'est pas responsable du respect de la législation relative à la protection des données par l'entreprise qui communique une liste de travailleurs qui sont utilisateurs d'un véhicule de société ou assurés dans le cadre d'une assurance-groupe.

Accès aux données (à caractère personnel)

Un représentant a accès aux données du représenté dans le cadre de son mandat. Cela implique donc qu'un représentant n'a accès qu'aux données qui ont été traitées pendant son mandat. Par contre, c'est également le cas même si ce mandat a entre-temps pris fin.

Échange de données

Acceptation

Si des données à caractère personnel vous concernant en tant qu'assuré sont échangées dans le cadre de l'acceptation, c'est principalement entre le preneur d'assurance, son intermédiaire d'assurance et Fidea. La plupart du temps, cela se limite toutefois à des données de base comme votre identification et votre lien avec le preneur d'assurance étant donné que Fidea vous demande généralement des informations en tant qu'assuré.

Créances

En ce qui concerne les assurances vie, une déclaration de décès est transmise à Fidea par le **médecin** dans des cas exceptionnels après une autopsie.

Pour les assurances hospitalisation, vous pouvez, en tant qu'assuré, choisir d'utiliser une plate-forme avec laquelle Fidea collabore, par exemple AssurCard par laquelle l'**hôpital** fournit les frais de soins à Fidea. Fidea paie ensuite directement à l'hôpital (régime du tiers payant).

Pour **évaluer** votre demande en votre qualité d'assuré, certaines données à caractère personnel sont partagées, en fonction des circonstances, avec

- le preneur d'assurance
- des experts internes ou externes compétents en la matière dans les domaines, selon les cas,
 - o des dommages matériels (en fonction des dommages),
 - o des dommages corporels (médecins-contrôle),
 - o du droit (avocats) ;
- les tierces parties concernées, comme
 - o une entreprise de co-assurance ou de réassurance,
 - o une mutualité qui assure partiellement le même risque, mais sous un autre angle,
 - o un service public compétent comme le Fonds des accidents du travail.

En cas d'assurance de biens dont une autre personne est ou peut être responsable, Fidea peut aborder cette **partie responsable** (le cas échéant, en votre nom et pour votre compte ou, après cession, en son propre nom) ou son assureur afin de réclamer le paiement de l'indemnité versée ou d'une partie de celle-ci. Dans de tels cas, Fidea doit, pour étayer cette action, transmettre les données nécessaires de telle sorte que la partie responsable ou son assureur puisse évaluer l'action et décider de régler l'affaire de manière extrajudiciaire ou devant les tribunaux.

Dans le cas de dossiers particulièrement graves, il se peut que le **réassureur** de Fidea demande de (ré)évaluer individuellement de tels dossiers ou – s'il s'agit de plusieurs dossiers qui, pris conjointement, dépassent un certain seuil (par exemple en cas de tempête, des dossiers d'action collective...) – certains d'entre eux.

Décision automatisée

Dans le cadre du processus d'acceptation (du risque), Fidea utilise, en fonction du type de contrat d'assurance et essentiellement sur la base des réponses aux questions posées, mais aussi, éventuellement, à l'aide d'informations complémentaires communiquées à propos du risque à assurer, des algorithmes qui aident les décideurs à mettre en place une prime et/ou à déterminer des conditions (particulières) pour le contrat d'assurance.

Questions fréquemment posées

En tant qu'assuré, à qui dois-je m'adresser pour faire parvenir des informations relatives à ma santé à Fidea ?

Vous envoyez les données relatives à votre santé à Fidea à son siège, mais à l'attention du médecin-conseil (cf. article 61 de la loi sur les assurances).

BÉNÉFICIAIRE

Généralités

Dans cette partie, nous approfondirons le traitement des données des **bénéficiaires (y compris les personnes lésées)**, en d'autres termes, les personnes qui revendiquent (directement ou indirectement) un paiement par l'assurance. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Cette partie s'applique également si, en tant que bénéficiaire, vous êtes également le preneur d'assurance, en d'autres termes si vous avez contracté vous-même le contrat d'assurance. Dans ce cas, vous devez lire les deux sections de cette déclaration de confidentialité.

Dans certaines situations, le bénéficiaire est une personne autre que le preneur d'assurance, désignée – au nom ou sur la base d'une relation déterminée avec le preneur d'assurance – par le preneur d'assurance, par ex.

- les membres de la famille (partenaire et enfants) ou d'autres héritiers peuvent être bénéficiaires d'une assurance-vie ;
- les co-emprunteurs peuvent être bénéficiaires d'une assurance solde restant dû ;
- les collaborateurs d'une entreprise peuvent être bénéficiaires d'une assurance-groupe, comme en cas d'assurances accidents du travail, d'assurances hospitalisation ou d'assurances-pension du deuxième pilier et
- les bénévoles d'une organisation peuvent être assurés dans le cadre d'une assurance-groupe.

Pour les assurances responsabilité, le bénéficiaire est la personne lésée, la victime.

Pour certaines assurances (de groupe), Fidea, en sa qualité d'assureur, ne connaît pas toujours le nom des bénéficiaires. Cela signifie qu'au moment d'un cas couvert (concernant le preneur d'assurance ou le bénéficiaire), il faudra prouver que le bénéficiaire est la personne désignée dans le contrat d'assurance.

Si le bénéficiaire est une personne morale, les informations relatives aux personnes de contact et aux représentants légaux de la personne morale sont traitées.

Informations

Bénéficiaire, non lésé

Les données dont dispose Fidea à propos d'un bénéficiaire (non lésé) sont limitées. Généralement, cela se limite :

- aux données d'identité ;
- aux coordonnées ;
- au lien avec le preneur d'assurance et/ou l'assuré ;
- au contrat d'assurance concerné ;
- aux informations que le bénéficiaire transmet à Fidea, par le biais ou non d'un intermédiaire (intermédiaire, assureur, avocat...).

Personne lésée

Si le bénéficiaire est également personne lésé dans le cadre d'un sinistre, on ajoutera aux informations essentiellement le dossier de sinistre. Des données relatives à la santé peuvent figurer dans le dossier de sinistre s'il y a des dommages corporels.

En cas de sinistre sans dommage corporel, les informations (y compris la preuve) relatives aux dommages sont en règle générale apportées par la personne lésée et/ou des tiers concernés. Il s'agit par exemple

- pour les assurances auto :
 - o du constat d'accident européen complété
 - o des photos ou images vidéo éventuelles
 - o des témoignages éventuellement recueillis
 - o des procès-verbaux éventuels
 - o des décisions éventuelles prises par les tribunaux compétents
- pour les assurances responsabilité
 - o des déclarations de l'assuré
 - o des témoignages éventuellement recueillis
 - o des procès-verbaux éventuels
 - o des décisions éventuelles prises par les tribunaux compétents

En cas de sinistre avec dommage corporel, les informations (y compris la preuve) relatives aux dommages sont en règle générale apportées par la personne lésée. Il s'agit par exemple

- des déclarations d'incapacité de travail d'un médecin (de contrôle) ;
- d'une évaluation des dommages corporels, à l'aide ou non du tableau indicatif.

Source d'information

Bénéficiaire, non lésé

Les données que Fidea possède concernant un bénéficiaire, non lésé, sont soit transmises par le preneur d'assurance, soit recherchées sur la base d'une description dans la clause bénéficiaire de l'assurance (par exemple « le conjoint ou le partenaire cohabitant légal du preneur d'assurance », « les enfants du preneur d'assurance »...). En règle générale, cette recherche intervient seulement au moment où le risque (généralement un décès) s'est produit, sur la base des informations disponibles à ce moment auprès du preneur d'assurance ou des autorités (par exemple, le registre national qui est consulté via Identifin ASBL sur la base de la réglementation relative aux comptes dormants).

Personne lésée

Si le bénéficiaire est une personne lésée dans un sinistre dont l'assuré est responsable, le dossier est principalement constitué par :

- les informations fournies par le preneur d'assurance/l'assuré ;
- les informations fournies par la personne lésée ;
- les informations fournies par des témoins, si d'application et (mises) à disposition ;
- les informations fournies par les autorités judiciaires (police, tribunaux...), le cas échéant et (mises) à disposition.

Base et finalité du traitement

Les données relatives à un bénéficiaire sont principalement utilisées pour l'exécution du contrat d'assurance. Il y a pourtant d'autres finalités, comme le respect de la loi et certains intérêts légitimes. Pour chaque finalité, seules les données pertinentes sont traitées.

Respect de la loi

Fidea est tenue de traiter un certain nombre de données vous concernant en votre qualité de bénéficiaire (et le cas échéant de personne lésée) en vertu de différentes dispositions légales. On nommera principalement (en particulier pour les bénéficiaires) :

- le traitement comptable des opérations selon la législation comptable (notamment les AR du 17 novembre 1994 et du 13 février 1996), où les informations sous-jacentes (comme les créances et les paiements) doivent être conservées pendant au moins sept ans après la clôture de l'exercice comptable concerné ;

- l'obligation – surtout en matière d'assurances vie – de prévenir, découvrir et signaler le blanchiment aux autorités, vous devez pour ce faire être identifié en tant que bénéficiaire (le cas échéant à l'aide de votre numéro de registre national), votre identité doit être vérifiée, votre profil (risque de blanchiment) doit être déterminé, ce qui exige la mise en commun de diverses données à caractère personnel, et vos actes et transactions doivent être vérifiés, conformément à la législation antiblanchiment (entre autres la loi du 18 septembre 2017, les règlements d'exécution et les circulaires des autorités de contrôle), tant au niveau central (collecte de données des clients et des groupes de clients) qu'au niveau local (notamment par la diffusion de signaux de risque), les informations devant ici être conservées jusqu'à dix ans après la fin de la relation d'affaires ;
- l'organisation d'un système de gestion approprié (prévention, limitation, détection et approche) des risques, dont les risques d'assurance, de crédit, de contrepartie et de marché, les risques en matière de gestion des informations et de respect de la loi, le risque de fraude par les collaborateurs, clients et/ou fournisseurs, le risque de comportement contraire à l'éthique ou d'erreurs par les collaborateurs, etc., dans le cadre de la législation sur les entreprises d'assurances (notamment la législation sur le statut et le contrôle des entreprises d'assurances ou de réassurance du 13 mars 2016), tant au niveau central (rassemblement des données des clients et des groupes de clients) que décentralisé (notamment par la diffusion de signaux de risque) ;
- la recherche de titulaires ou bénéficiaires d'assurances dans le cadre de l'activation d'assurances dormantes, dans le cadre de la loi du 24 juillet 2008, pour laquelle vous pouvez être actualisé en tant que preneur d'assurance (le cas échéant à l'aide de votre numéro de registre national via Identifin cf. autorisation générale fournie par le comité sectoriel Registre national 22/2009 du 25 mars 2009), les informations concernées étant conservées en tant que mise à jour des données ;
- l'obligation, en cas de décès, de transmettre un aperçu des avoirs du défunt, appartenant également ou pouvant également appartenir au patrimoine du bénéficiaire, aux autorités, dans le respect de la législation fiscale (e.a. le code des droits de succession), les informations sont ici conservées jusqu'à preuve du respect de cette obligation.

Exécution du contrat d'assurance

En cas de couverture (p.ex. un sinistre, le décès de l'assuré en cas d'assurance vie...), des informations sur la couverture font l'objet d'un traitement afin de régler le sinistre. Cela implique notamment que, sur la base de la preuve, l'action de l'assuré et/ou du bénéficiaire est examinée à l'aide de l'analyse du contrat d'assurance (avec le preneur d'assurance) en tenant compte d'autres droits éventuels (par exemple à l'égard d'autres assureurs ou mutualités).

Un sinistre est lié à la police d'assurance et donc au preneur d'assurance. Pour le reste, les informations de la couverture sont principalement liées :

- (c) au bénéficiaire, qu'il s'agisse ou non de
 - la personne du bénéficiaire (par ex. la relation avec l'assuré, les lésions corporelles),
 - ses actions (par exemple, avoir contribué ou non à provoquer un sinistre ou avoir limité les dommages),
 - ses biens (par exemple voiture, vélo, lunettes, smartphone...) et
- (d) le cas échéant à l'assuré (pour lequel nous renvoyons à la section de la présente déclaration de confidentialité qui lui est consacrée).

Des exemples de traitements en exécution des contrats d'assurance sont le traitement des déclarations, l'évaluation de la couverture, l'analyse des éléments par l'entremise d'experts ou non, les contacts avec d'autres parties concernées (comme d'autres assureurs, les responsables de dommages, des assurés, des bénéficiaires,...), l'estimation des dommages, le règlement éventuel des sinistres avec le bénéficiaire/la personne lésée, éventuellement par le biais de son propre assureur ou représentant (par exemple son avocat), le règlement des litiges devant un tribunal, le versement d'indemnités, l'analyse des écarts par rapport aux statistiques (par exemple un nombre de sinistres supérieur à la moyenne et/ou des charges de sinistres supérieures à la moyenne)...

Intérêt particulièrement légitime : la lutte contre la fraude

Sans préjudice des intérêts légitimes énumérés dans la partie générale de la présente déclaration de confidentialité et de la mention qu'elle contient de la lutte contre la fraude, nous attirons ici une attention particulière sur la lutte contre la fraude. La lutte contre la fraude est un intérêt légitime pour chaque assureur, mais elle a aussi sa place dans le respect de l'obligation légale des assureurs d'appliquer une gestion des risques correcte et dans l'exécution du contrat, car elle implique un contrôle de la déclaration de risque et de la demande d'indemnisation.

Fidea s'investit dans la lutte contre la fraude, y compris dans les déclarations de sinistre introduites par les bénéficiaires/personnes lésées. Fidea procède de la sorte non seulement dans son propre intérêt, mais aussi dans l'intérêt de ses clients et dans l'intérêt du secteur. Il va de soi que la réduction de la fraude entraînera des paiements plus corrects et donc une diminution des frais pour Fidea. En cas de pourcentage réduit de fraude, Fidea peut décider de diminuer les primes parce que la part de la prime qui se rapporte à la couverture du risque de fraude est inférieure. En cas de pourcentage réduit de fraude, Fidea peut décider de demander aux assurés couverts par une assurance Fidea une franchise inférieure, de reprendre moins d'exclusions dans le contrat d'assurance, etc. Les avantages d'un pourcentage de fraude réduit s'appliquent à tout le secteur.

Concernant le traitement des données, la lutte contre la fraude implique notamment :

- que des preuves doivent être présentées pour soutenir l'action en justice (par ex. une demande d'indemnisation) du bénéficiaire et que celles-ci peuvent être vérifiées et réfutées, par exemple par des médecins-contrôle ou des détectives privés ;
- que les situations correspondant à des situations types où la fraude est statistiquement plus fréquente (« typologies de fraude ») soient traitées en tant que telles et fassent l'objet d'une attention particulière ;
- que les situations dans lesquelles vous avez reconnu explicitement ou implicitement que votre demande était exagérée, fictive ou frauduleuse de toute autre manière sont enregistrées et même transmises à d'autres assureurs sous certaines conditions (par Datassur, vous retrouverez plus d'informations à ce sujet dans la section « Données » de la présente déclaration de confidentialité) ;
- que Fidea peut, le cas échéant, refuser totalement ou partiellement la couverture sous l'assurance ;
- que Fidea peut entreprendre les démarches nécessaires en vue du recouvrement des montants indûment perçus ;
- que, dans les cas graves, Fidea peut déposer plainte auprès des instances compétentes.

Relations et représentation

Fidea traite également les informations relatives à votre relation avec les personnes qui vous sont liées (par exemple, preneur d'assurance, assuré, partenaire de vie, enfants, autres membres de la famille cohabitants, autres bénéficiaires, etc.) en votre qualité de bénéficiaire et, le cas échéant, les données de ces personnes.

Assuré personne morale

Si le bénéficiaire est une personne morale, il accepte, pour autant que nécessaire (par l'intermédiaire de son représentant) que Fidea assure la relation avec les *personnes (morales) associées* (par exemple, société mère, filiales, représentants, bénéficiaires effectifs...) et leurs données et traite et veille, le cas échéant, à ce que la transmission des données de ces personnes soit légitime.

Représentants

Si un représentant (légal) agit en sa qualité de représentant (légal), il donne aussi, le cas échéant, l'autorisation de traiter les données personnelles du représenté. Cela implique notamment :

- que le ou les **parents** donnent leur consentement au traitement des données à caractère personnel de leur(s) enfant(s) mineur(s) bénéficiaire(s) ;
- que l'**administrateur provisoire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne bénéficiaire se trouvant sous son administration ;

- que le **curateur** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne bénéficiaire se trouvant sous curatelle ;
- que le **mandataire** autorise le traitement des données à caractère personnel de la personne bénéficiaire qu'il représente ;
- ...

Transmission de données (à caractère personnel)

Les représentants, entreprises et personnes morales qui communiquent des données de personnes physiques qui leur sont liées ne peuvent le faire que dans la mesure où les personnes physiques concernées en sont suffisamment informées et y consentent. Le représentant, l'entreprise ou la personne morale *préserve* dès lors Fidea contre toutes les revendications (des personnes concernées) sur ce plan. Par exemple, Fidea n'est pas responsable du respect de la législation relative à la protection des données par l'entreprise qui communique une liste de travailleurs qui sont utilisateurs d'un véhicule de société ou assurés dans le cadre d'une assurance-groupe.

Accès aux données (à caractère personnel)

Un représentant a accès aux données du représenté dans le cadre de son mandat. Cela implique donc qu'un représentant n'a accès qu'aux données qui ont été traitées pendant son mandat. Par contre, c'est également le cas même si ce mandat a entre-temps pris fin.

Échange de données

Acceptation

Si des données à caractère personnel vous concernant en tant que bénéficiaire sont déjà échangées dans le cadre de l'acceptation, c'est principalement entre le preneur d'assurance, son intermédiaire d'assurance et Fidea.

Créances

Pour **évaluer** votre demande en votre qualité de bénéficiaire non lésé, certaines données à caractère personnel sont partagées, en fonction des circonstances, avec

- le preneur d'assurance ;
- le registre national (par l'intermédiaire d'Identifin ASBL) et/ou le notaire de la succession du défunt dans le cas d'une assurance-vie ou
- les tierces parties concernées, comme
 - o une entreprise de co-assurance ou de réassurance,
 - o une mutualité qui assure partiellement le même risque, mais sous un autre angle,
 - o une autorité publique compétente, comme Fedris (pour la collecte d'informations sur votre pension, que vous pouvez retrouver dans l'application mypension).

Pour **évaluer** votre demande en votre qualité de bénéficiaire lésé, certaines données à caractère personnel sont (également) partagées, en fonction des circonstances, avec

- des témoins ou d'autres personnes impliquées dans le sinistre ;
- des experts internes ou externes compétents en la matière dans les domaines, selon les cas,
 - o des dommages matériels (en fonction des dommages),
 - o des dommages corporels (médecins-contrôle),
 - o du droit (avocats) ;

En cas d'assurance de biens dont une autre personne est ou peut être (co)responsable, Fidea peut aborder cette **partie responsable** (le cas échéant, en votre nom et pour votre compte ou, après cession, en son propre nom) ou son assureur afin de réclamer le paiement de l'indemnité versée ou d'une partie de celle-ci. Dans de tels cas, Fidea doit, pour étayer cette action, transmettre les données nécessaires de telle sorte que la partie responsable ou son assureur puisse évaluer l'action et décider de régler l'affaire de manière extrajudiciaire ou devant les tribunaux.

Dans le cas de dossiers particulièrement graves, il se peut que le **réassureur** de Fidea demande de (ré)évaluer individuellement de tels dossiers ou – s'il s'agit de plusieurs dossiers qui, pris conjointement, dépassent un certain seuil (par exemple en cas de tempête, des dossiers d'action collective...) – certains d'entre eux.

Questions fréquemment posées

En tant que bénéficiaire d'une assurance, suis-je informé de l'existence de cette qualité ?

Oui, mais en principe uniquement après l'ouverture du montant dont vous pouvez bénéficier. Pendant la durée du contrat d'assurance, vous n'êtes donc en principe pas informé de cette qualité de bénéficiaire.

Comment Fidea sait-elle que je suis l'héritier d'un assuré décédé ?

Fidea a accès à cette information parce que :

- le preneur d'assurance ou l'assuré vous a désigné nominativement ;
- le notaire de la succession a communiqué ces informations à Fidea à l'aide d'une attestation ou d'un acte de succession ;
- S'il s'agit d'une assurance dormante telle que définie par la loi, Fidea a accès, par l'intermédiaire d'Identifin ASBL, au registre national afin de trouver les héritiers.

Bénéficiaire effectif (UBO)

Généralités

Dans cette partie, nous approfondirons le traitement des données des **bénéficiaires effectifs** de personnes morales avec lesquelles Fidea entretient une relation de clientèle. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Informations

Les données dont dispose Fidea à propos d'un bénéficiaire effectif sont limitées. Généralement, cela se limite :

- aux données d'identité (y compris le numéro de registre national si d'application) ;
- aux coordonnées ;
- au lien avec la personne morale avec laquelle Fidea entretient une relation de clientèle ;
- aux informations que le bénéficiaire effectif transmet à Fidea, par le biais ou non d'un intermédiaire (intermédiaire, avocat...).

Source d'information

Personne morale

Les données dont Fidea dispose sur un bénéficiaire effectif sont généralement transmises par la personne morale dont le bénéficiaire effectif est le bénéficiaire effectif.

Identifin / Registre national

Dans le cadre des processus de prise de contact avec le client, Fidea peut consulter le Registre national par l'intermédiaire d'Identifin. Fidea reçoit alors un ensemble limité de données. Ce processus est prévu dans la législation antiblanchiment.

Registre UBO

Dans le cadre des processus de prise de contact avec le client, Fidea peut consulter le Registre UBO. Fidea reçoit alors un ensemble limité de données. Ce processus est prévu dans la législation antiblanchiment.

Personne concernée

Il peut arriver qu'en tant que personne concernée, vous entriez vous-même en contact avec Fidea. Dans ce cas, vous êtes la source des informations que vous transmettez à Fidea.

Base et finalité du traitement

Les données relatives à un bénéficiaire effectif sont principalement utilisées pour le respect des obligations légales de Fidea en vertu de la **réglementation antiblanchiment**. Il y a pourtant d'autres finalités, comme le respect de la loi et certains intérêts légitimes (y compris les finalités légitimes générales telles que la lutte contre la fraude). Pour chaque finalité, seules les données pertinentes sont traitées. Dans ce cadre, elles sont conservées comme le prescrit la législation. En règle générale, ce sera pendant dix ans après la fin de la relation avec le client.

Questions fréquemment posées

Qui est un bénéficiaire effectif ?

La législation antiblanchiment définit le bénéficiaire effectif comme : « *la ou les personnes physiques qui, en dernier ressort, possèdent ou contrôlent le client et/ou la ou les personnes physiques pour lesquelles une transaction est exécutée, ou une activité réalisée* » (art. 3 § 6 Quatrième directive européenne sur le blanchiment de capitaux) et comme « *la ou les personnes physiques qui, en dernier ressort, possèdent ou contrôlent le client, le mandataire du client ou le bénéficiaire des contrats d'assurance-vie, et/ou la ou les personnes physiques pour lesquelles une opération est exécutée ou une relation d'affaires nouée.* » (art. 4, 27° Loi du 18 septembre 2017).

Le législateur et les autorités de contrôle lui ont ensuite donné un sens concret dans des textes spécifiques.

PARTICIPANT À UN CONCOURS

Généralités

Si vous **participez à un concours organisé par Fidea**, cette dernière collectera alors des informations en fonction du concours. Dans cette section, nous approfondirons ce point. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Attention, cela ne concerne pas les concours qui sont organisés par des tiers (par exemple, un intermédiaire d'assurances ou une organisation sportive) et pour lesquels Fidea a prévu un sponsoring.

Informations

Les données vous seront demandées en votre qualité de participant. Il s'agira en règle générale :

- de vos données d'identité et de contact,
- de réponses aux questions du concours.

Base et finalité du traitement

Les données sont utilisées afin de pouvoir gérer le concours conformément à son règlement et pour déterminer le(s) gagnant(s) et le(s) contacter. Votre nom et éventuellement la commune où vous habitez peuvent être communiqués aux autres participants et/ou au public.

Si votre victoire fait l'objet d'une publicité supplémentaire, Fidea demandera votre autorisation à cet effet (par exemple à l'occasion d'une séance photo).

Si Fidea souhaite utiliser vos données, en votre qualité de prospect, pour ses produits et services, elle vous demandera votre consentement lors de votre participation.

Questions fréquemment posées

Pour rappel

UTILISATEUR DE LA FIDEA'PP

Généralités

Si vous utilisez une application Fidea (ci-après dénommée « application »), Fidea collectera des informations en fonction de ce que vous faites (connexion, interaction...). Dans cette section, nous approfondirons ce point. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Fidea'pp

Fidea gère l'application Fidea'pp, tant pour les appareils iOS (d'Apple) que pour les appareils Android.

Informations

C'est vous qui introduisez toutes les données de l'application Fidea'pp (ou la personne que vous désignez à cet effet).

Les catégories de données reprises dans l'application Fidea'pp sont :

- les coordonnées du compte : un e-mail et un mot de passe ;
- les données à caractère personnel d'identification et de contact ;
- les informations sur les contrats d'assurance, comme
 - o les références aux contrats d'assurance,
 - o les données relatives à votre intermédiaire en assurances,
 - o les données relatives aux biens assurés tels que votre voiture, votre habitation, votre mobilier ;
- les informations relatives au sinistre, telles que
 - o les informations sur l'accident de voiture,
 - o les informations sur les dommages à votre habitation et/ou à votre mobilier ;
- la géolocalisation,
 - o au moment du sinistre (ou de sa déclaration), vous pouvez également choisir de communiquer votre localisation à l'aide de la géolocalisation de votre appareil.

Parmi ces catégories de données dans l'application Fidea'pp, seules les premières (« données de compte ») sont absolument nécessaires dès le début. Vous pouvez remplir et conserver les autres données à l'avance ou ne les remplir, conserver et envoyer qu'au moment de compléter une déclaration de sinistre.

Base et finalité du traitement

L'application Fidea'pp peut être utilisée par tout le monde, mais elle n'est utile que pour les assurés couverts par une assurance Fidea. L'application est en effet destinée à vous aider à conserver vos données d'assurance avant qu'un sinistre ne se produise et à les transmettre à Fidea en cas de sinistre. L'application n'est donc pas utilisée pour souscrire une assurance, mais plutôt après la souscription.

Pour éviter tout malentendu, l'utilisation de l'application Fidea'pp est volontaire. Il n'y a aucune obligation d'utiliser l'application pour une déclaration de sinistre. Il s'agit de l'un des canaux proposés par Fidea.

Il y a trois finalités différentes et donc également trois traitements des données différents au sein de l'application Fidea'pp

- Les données du compte servent à vérifier qu'en tant qu'utilisateur, vous êtes la personne qui a accès aux données que vous avez introduites (authentification). Vous avez vous-même le contrôle de ces données. La base du traitement est votre consentement.

- Les données stockées dans l'application, en l'absence de sinistre, y sont (également) sous votre responsabilité et votre contrôle. Fidea n'a accès à ces données que pour des raisons techniques. Par exemple, si un problème technique survient ou si vous n'avez plus accès à ces données à l'aide de l'application, Fidea peut vérifier si elles sont encore présentes.
- Si vous utilisez (les données insérées dans) l'application pour votre déclaration de sinistre à adresser à Fidea, ces informations seront transmises aux services (de sinistres) opérationnels de Fidea qui les traiteront comme toute déclaration de sinistre. À cet effet, nous vous renvoyons à la partie « assuré » de la présente déclaration de confidentialité.

Échange de données

Ce n'est qu'au moment où vous utilisez l'application pour transmettre des données à Fidea à la suite d'un sinistre que les services opérationnels de Fidea ont accès à ces informations.

En règle générale, votre intermédiaire en assurances est informé de la déclaration.

Pour le reste, le traitement des données reçues par l'application Fidea'pp suit les mêmes étapes que pour les autres déclarations de sinistre. À cet effet, nous vous renvoyons à la partie « assuré » de la présente déclaration de confidentialité.

Questions fréquemment posées

Où les données sont-elles conservées ?

Les données sont stockées dans des centres de données au Luxembourg. C'est pourquoi, si fonctionne correctement, vous pouvez replacer les données dans l'application après le processus d'identification si vous installez l'application sur un autre appareil.

Combien de temps mes données sont-elles conservées ?

En principe, c'est vous qui déterminez la durée de conservation. Si vous supprimez les données de l'application, Fidea ne peut plus les récupérer.

UTILISATEUR DES SITES INTERNET DE FIDEA

Généralités

Si vous surfez sur un site Internet de Fidea, celle-ci collectera des informations en fonction de ce que vous faites (navigation, connexion...). Dans cette section, nous approfondirons ce point. Pour les informations générales, nous vous renvoyons à la partie générale de la déclaration de confidentialité.

Attention : les informations collectées à propos de votre visite peuvent être associées à d'autres informations qui ont par exemple été collectées lors d'une de vos visites antérieures sur le site Web en tant qu'utilisateur connecté.

Sites web et applications Fidea

Fidea gère les sites web suivants

- www.fidea.be
- www.jobsfidea.be
- www.elit3.be

Cookies

Cookies

Les sites web de Fidea utilisent des cookies. Ce sont de petits fichiers texte créés par un programme sur le serveur du site web de Fidea, mais sauvegardés sur (le disque dur de) votre PC.

Types de cookies

Certains cookies sont **nécessaires** sur le plan technique pour faciliter la communication entre votre PC et les sites web de Fidea (p. ex., bonne connexion du système d'exploitation et de navigation utilisé sur votre PC ou mise en place d'une connexion sécurisée).

Les autres cookies sont simplement **utiles** pour vous et pour Fidea et sont utilisés pour enregistrer un certain nombre de paramètres (préférentiels), (une partie de) vos données de connexion, votre historique de navigation, etc. sur votre PC et transmettre (une partie de) ces données au site web auquel ces cookies sont liés. Ce site web peut alors utiliser ces données entrantes pour évaluer et améliorer ses performances (ses processus). Ainsi peut-on par exemple établir des statistiques de visites sur une page déterminée comme le nombre de visites, le nombre de visiteurs uniques et la durée moyenne d'une visite. Fidea utilise également les cookies à d'autres fins utiles.

Préférences cookies

Vous pouvez éviter (à l'aide des paramètres de votre navigateur Internet) que les cookies soient (automatiquement) **acceptés sur votre PC...** Cela peut avoir une influence sur la communication avec le site Internet, par exemple parce que certaines pages ne s'ouvriront pas, parce que certaines vidéos ne seront pas lues, parce que certaines données ne pourront pas être sauvegardées pour être complétées automatiquement lors d'une prochaine visite, parce que votre login ne fonctionnera pas, etc.

Après chaque visite du site Internet, vous pouvez également (manuellement ou par le biais des paramètres de votre navigateur Internet) **effacer** (automatiquement) les cookies installés sur votre PC. Fidea ne peut en principe pas vous identifier à l'aide de cookies sans informations complémentaires. Par contre, Fidea peut déterminer avec quel ordinateur vous surfez sur Internet (notamment à l'aide de ce que l'on appelle l'adresse IP). Par conséquent, si un ordinateur est utilisé par plusieurs personnes

ou si une même personne se connecte à partir de plusieurs ordinateurs, il sera déjà difficile de savoir de quelle personne il s'agit, même pour votre fournisseur d'accès Internet.

Interagir (formulaire, simulations...)

Si vous complétez un formulaire de Fidea, il va de soi que Fidea traite les données inscrites dans le formulaire aux fins pour lesquelles le formulaire vous a été soumis. Ainsi, le formulaire de contact est utilisé pour transmettre votre message au département adéquat au sein de Fidea, où il sera traité ultérieurement.

Pour pouvoir évaluer l'efficacité du formulaire et le processus sous-jacent, on peut également vous demander pourquoi vous avez interrompu le processus, du moins si vous avez été suffisamment identifié (par ex. lors de votre connexion en ligne) au moment où le processus a été interrompu.

Se connecter

En principe, Fidea ne peut pas savoir que c'est vous qui surfez à partir d'un certain ordinateur. Cependant, une fois connecté et identifié, cela peut être enregistré dans le cookie. Si ces informations sont transmises à Fidea et aussi longtemps qu'elles figureront dans le cookie, Fidea pourra vous suivre non seulement de manière « anonyme », mais aussi de manière personnalisée (avec une certaine certitude), que vous soyez connecté ou non.

Les cookies servant à vous connecter et à vous garder connecté (en toute sécurité) sont nécessaires. Les parties du site web sur lesquelles vous devez vous connecter contiennent en effet des données à caractère personnel vous concernant et la nécessité de vous connecter pour les voir permet une protection raisonnable de ces données. Si vous vous identifiez de manière suffisamment complète en tant que client, Fidea peut dès lors décider de vous proposer des formulaires dans lesquels :

- soit certaines données ne sont pas demandées, mais sont ajoutées automatiquement au formulaire à partir des données disponibles chez Fidea, il vous est toutefois parfois encore demandé de vérifier si les données sont complètes et actuelles ;
- soit un certain nombre de données sont complétées au préalable dans la mesure où elles sont disponibles chez Fidea, avec la possibilité d'apporter des modifications.

VISITEUR DE NOS BUREAUX

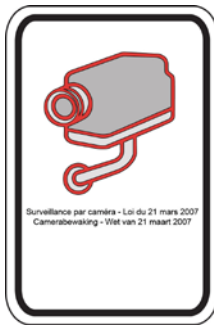
Généralités

Si vous rendez visite à Fidea dans ses bureaux, il est très probable que vous soyez filmé par les caméras de surveillance et que vous soyez invité à vous enregistrer en tant que visiteur.

Dans cette section, nous approfondirons ce point.

Caméras de surveillance

Fidea utilise des caméras de surveillance dans et autour des locaux où elle est active.



Lors de l'installation de ces caméras et de l'utilisation de leurs images, Fidea respecte en particulier les règles de [loi caméras du 21 mars 2007](#) et les arrêtés d'exécution correspondants.

Les caméras de surveillance sont signalées par un **pictogramme** d'une caméra et indiquées auprès du Service public fédéral Intérieur.

Lors de l'installation des caméras de surveillance, on insiste sur le fait qu'elles ne violent pas l'intimité d'une personne et ne visent pas à recueillir des informations sur l'appartenance philosophique, religieuse, politique, syndicale ni sur l'origine ethnique ou sociale, la vie sexuelle ou l'état de santé.

Les images sont visionnées en temps réel uniquement pour pouvoir intervenir immédiatement en cas de délit, de dommage, de nuisance ou de perturbation de l'ordre public. Les images enregistrées sont **conservées** pour une période d'un mois (maximum). Ce délai peut être plus long si les images enregistrées sont utiles pour prouver un délit, un dommage, une nuisance ou pour identifier un auteur, une personne troublant l'ordre public, un témoin ou une victime.

Les images sont uniquement visionnées par les collaborateurs compétents de Fidea et, le cas échéant, par la police, les autorités judiciaires ou d'autres forces de l'ordre.

Pour le **reste** (informations sur Fidea, le DPO de Fidea, vos droits en tant que personne concernée...), nous vous renvoyons à la partie générale.

Registre et badge visiteurs

En tant que visiteur des bâtiments de Fidea, vous serez en règle générale inscrit dans un registre des visiteurs et vous recevrez un « badge visiteur » temporaire pour vous déplacer dans les espaces (semi-)publics du bâtiment.

Fidea est **responsable du traitement** du registre des visiteurs. Ce registre est utilisé par les collaborateurs de Fidea, surtout ceux de la réception et des services logistiques, pour défendre les intérêts légitimes suivants : la **gestion** (administrative), la sécurité (incendie) et la protection des bâtiments.

Le registre des visiteurs **contient** outre vos coordonnées d'identification et de contact (téléphone et/ou e-mail pour éventuellement vous contacter si le badge n'a pas été restitué), des données relatives à votre arrivée et votre départ, au badge (de visiteur) qui vous a été remis et à votre utilisation, ainsi qu'à la personne à laquelle vous rendez visite et à la raison de cette visite.

Vos données sont conservées (en mode d'archivage) pendant une **durée** de treize mois maximum après la fin de votre visite. Il s'agit surtout des données relatives à l'utilisation des badges, lesquelles sont anonymisées assez rapidement puisque le registre des visiteurs est détruit plus tôt.

Pour le **reste** (informations sur Fidea, le DPO de Fidea, vos droits en tant que personne concernée...), nous vous renvoyons à la partie générale.

Questions fréquemment posées

Pour rappel

INTERMÉDIAIRE (COURTIER / AGENT)

Généralités

Dans cette section, nous abordons le traitement de vos données à caractère personnel en tant qu'intermédiaire intervenant entre le preneur d'assurance et Fidea. Cela comprend également le traitement des données à caractère personnel des représentants (y compris les gérants et les éventuels collaborateurs) des intermédiaires (en personnes morales).

Ceci est indépendant du traitement des données que vous effectuez en qualité d'intermédiaire dans le cadre de votre intermédiation et qui implique principalement le traitement des données des preneurs d'assurance et, en cas de décès, de certains assurés et bénéficiaires. À ce propos, nous vous renvoyons à la convention (spéciale) et aux instructions qui vous ont été fournies à ce sujet. Si vous avez d'autres questions à ce sujet, vous pouvez prendre contact avec Fidea.

Gestion de distribution

Si vous agissez en tant qu'intermédiaire pour Fidea, vous êtes repris en tant que tel dans une banque de données des intermédiaires de Fidea.

Fidea est **responsable du traitement** de cette banque de données. Cette banque de données sera utilisée par les collaborateurs de Fidea, surtout ceux actifs dans les départements **commercial, juridique** et **financier** pour la gestion administrative et relationnelle des intermédiaires. Les départements d'acceptation et de réclamation prennent en charge un ensemble limité de vos données à caractère personnel (votre lien avec la police et/ou le dossier) pour le **traitement** des dossiers que vous avez introduits et traités (demandes de nouvelles polices, dossiers de sinistre...).

Les traitements particuliers dans ce cadre sont :

- les traitements qui visent à vérifier votre agrément en tant qu'intermédiaire d'assurances ;
- les traitements dans le cadre de la sécurisation des systèmes de Fidea, entre autres les données d'accès aux systèmes de Fidea (via les services web), dont le login, le mot de passe chiffré, les journaux de vos actions dans les systèmes...
- les traitements qui visent à prévenir, détecter et combattre la fraude, qui permettent de rassembler des données de différentes sources, dont celles que vous nous faites parvenir vous-même, en vos différentes qualités, afin d'avoir une vision plus large.

La banque de données des intermédiaires **contient**, outre votre identification et vos coordonnées, tous les documents qui déterminent votre relation avec Fidea, tels que vos contrats avec Fidea, les instructions de Fidea à votre attention (par exemple concernant l'utilisation de ses systèmes), les calculs et le contrôle des créances (entre autres concernant les primes que vous avez perçues pour Fidea, votre commission, les éventuels avantages...), les paiements entrants et sortants, les fiches fiscales, les résultats des enquêtes de satisfaction auxquelles vous avez répondu et éventuellement aussi à votre sujet, vos réponses relatives à la participation à des actions commerciales vis-à-vis des preneurs d'assurance, les données de référence concernant les dossiers que vous avez présentés et traités et la correspondance.

Vos données seront reprises dans la banque de données des intermédiaires pour la **durée** pendant laquelle Fidea entretiendra avec vous une relation professionnelle. Après la fin de la relation, vos données sont encore conservées (en mode d'archivage) pendant dix ans, pour la comptabilité (sept exercices après la transaction) et en guise de preuve en cas d'éventuelles actions en justice et d'éventuels litiges (dix ans après la naissance de la créance).

Pour le **reste** (informations sur Fidea, le DPO de Fidea, vos droits en tant que personne concernée...), nous vous renvoyons à la partie générale.

Formations

Si, en tant qu'intermédiaire, vous vous inscrivez aux formations organisées par Fidea et participez à celles-ci, vous serez repris en tant que tel dans une banque de données des participants.

Fidea est **responsable du traitement** de cette banque de données. Cette banque de données sera utilisée par les collaborateurs de Fidea, surtout ceux actifs dans les départements **commercial** et **financier** et financier pour la **gestion** administrative des formations. S'il s'agit de formations agréées, Fidea communique également votre participation à l'organisme d'agrément afin que celle-ci soit portée en compte par cet organisme, par exemple dans le cadre de l'obligation de formation permanente des intermédiaires.

La banque de données des participants **contient**, outre votre identification et vos coordonnées, la ou les formations auxquelles vous vous êtes inscrit ou auxquelles vous avez participé et les informations concernant les points de formation (dans le cadre de l'obligation de formation permanente des médiateurs) auxquels elles donnent éventuellement droit, les frais de participation dus et les paiements perçus, les attestations de participation, les résultats des enquêtes de satisfaction concernant les formations (si elles sont déjà personnalisées) et la correspondance éventuelle.

Vos données seront reprises dans la banque de données des participants pour la **durée** pendant laquelle Fidea en aura besoin pour organiser la formation. Ensuite, vos données sont conservées (en mode d'archivage) pour sept ans, pour la comptabilité (sept exercices après la transaction) et, si nécessaire, auprès des organismes d'agrément.

Pour le **reste** (informations sur Fidea, le DPO de Fidea, vos droits en tant que personne concernée...), nous vous renvoyons à la partie générale.

Questions fréquemment posées

Pour rappel

CANDIDAT COLLABORATEUR

Fidea centralise les informations relatives au recrutement et à la sélection sur son site web <https://fideajobs.be>. Vous y trouverez une déclaration de confidentialité spécifique pour les candidats collaborateurs.

MÉDECIN-CONTRÔLE

Généralités

Dans cette section, nous abordons le traitement de vos données à caractère personnel en votre qualité de médecin-contrôle intervenant sur demande de Fidea.

Ce traitement est indépendant du traitement des données que vous effectuez en qualité de médecin-contrôle dans le cadre de la mission de Fidea. À ce propos, nous vous renvoyons à la convention (spéciale) et aux instructions qui vous ont été fournies, en votre qualité de médecin-contrôle, à ce sujet. Si vous avez d'autres questions à ce sujet, vous pouvez prendre contact avec Fidea.

Banque de données des médecins-contrôle

Si vous agissez en tant que médecin-contrôle pour Fidea, vous êtes repris en tant que tel dans une banque de données des médecins-contrôle de Fidea.

Fidea est **responsable du traitement** de cette banque de données. Cette banque de données est utilisée par les collaborateurs de Fidea, surtout ceux actifs aux départements **juridique** et **médical** pour la **gestion** (administrative) des médecins de contrôle (notamment les contrats, les instructions, les missions, le contrôle des créances, le paiement, la satisfaction...) et pour le **traitement** des résultats des enquêtes que vous avez menées.

La banque de données des médecins-contrôle **contient**, outre vos données d'identification et de contact, les données relatives aux missions qui vous ont été confiées (et que vous avez exécutées) et aux documents et à la correspondance qui déterminent votre relation avec Fidea.

Vos données seront reprises dans la banque de données des médecins-contrôle pour la **période** au cours de laquelle Fidea souhaite faire appel à vous et aussi longtemps que vous n'avez pas indiqué ne plus vouloir recevoir de mission de Fidea (ci-après dénommé « fin de la relation »). Après la fin de la relation, vos données sont encore conservées (en mode d'archivage) pendant dix ans, pour la comptabilité (sept exercices après la transaction) et en guise de preuve en cas d'éventuelles actions en justice et d'éventuels litiges (dix ans après la naissance de la créance).

Pour le **reste** (informations sur Fidea, le DPO de Fidea, vos droits en tant que personne concernée...), nous vous renvoyons à la partie générale.

Questions fréquemment posées

Pour rappel

DONNÉES

Généralités

Fidea traite les données à caractère personnel pertinentes à diverses fins. Dans sa totalité, et à toutes fins confondues, il s'agit d'une multitude de (types de) données à caractère personnel relatives à votre personne, à la composition de votre ménage et à vos autres relations, à votre patrimoine, à vos opérations professionnelles et privées ainsi qu'à vos produits d'assurance, services et opérations, etc. Nous abordons ci-dessous un certain nombre de catégories sur lesquelles se posent souvent des questions particulières.

Correspondance

La correspondance avec les collaborateurs de Fidea sur leur lieu de travail (adresse de bureau, fax de bureau, adresse e-mail fonctionnelle Fidea telle que klachten@fidea.be ou adresse e-mail personnelle de Fidea...) est réputée être professionnelle et peut donc être consultée par ou à la demande de Fidea (collaborateurs, informaticiens, chercheurs...) dans le cadre de leur mission, principalement :

- pour des raisons de répartition efficace du travail et/ou de centralisation de l'approche de la relation concernée (par exemple, en triant les messages et en les distribuant à l'équipe affectée à une prestation de services déterminée) ;
- dans le cadre de la continuité du service (par exemple, en mettant en place une réponse automatique ou en prévoyant un suivi par le biais d'une personne back-up) ;
- à des fins de sécurité (par exemple en scannant les virus, la taille des pièces jointes ou le contenu indésirable ou anormal) ;
- en vue d'apporter la preuve (par exemple, en ajoutant des documents fournis à un dossier, en ajoutant des agréments obtenus dans un e-mail à un dossier) ;
- en vue de lutter contre la fraude (par exemple en rassemblant des déclarations contradictoires) ;
- dans le cadre du contrôle sur le lieu de travail (p.ex. pour déterminer la raison pour laquelle certaines boîtes e-mail sont éventuellement complètes, généralement sur la base de statistiques dans un premier temps).

Sans préjudice de ce qui précède, Fidea tient compte, en tant qu'entreprise, de la vie privée de ses collaborateurs. De ce fait, Fidea n'a pas accès ou ne s'autorise pas (sans raison suffisante) l'accès à la correspondance personnelle de ses collaborateurs. Les collaborateurs peuvent toutefois avoir désigné eux-mêmes une personne back-up ou un assistant disposant de larges accès.

Appels téléphoniques

Fidea peut notamment écouter ou enregistrer des entretiens téléphoniques dans lesquels vous intervenez en vue de la formation et du coaching des collaborateurs, de l'amélioration de la qualité, de la sécurisation des processus et de l'administration des preuves.

Fidea peut conserver ces enregistrements pendant le délai dans lequel les problèmes de preuve relatifs à ces matières peuvent se produire (estimé par défaut à dix ans). Cette réglementation s'applique en particulier, mais pas exclusivement, aux conversations téléphoniques avec un centre de contact ou un service d'assistance.

Si Fidea fait appel à un sous-traitant, ce sous-traitant est également responsable du traitement pour l'écoute ou l'enregistrement d'entretiens téléphoniques en vue de la formation et du coaching des

collaborateurs et de l'amélioration de la qualité. Il peut alors (tout comme Fidea) conserver ces enregistrements pendant une courte durée (max. trois mois) à cet effet.

Données relatives à la santé

Fidea traite les données relatives à la santé [\[INSÉRER HYPERLIEN vers définitions\]](#) avec un soin particulier. Leur traitement est effectué sous la surveillance du médecin-conseil de Fidea.

Lorsque des données en matière de santé sont demandées à des candidats-preneurs d'assurance et/ou des candidats-assurés et/ou des personnes lésées, une clause de respect de la vie privée est insérée dans les documents employés.

Les données relatives à la santé sont demandées afin d'évaluer le risque lors de la conclusion du contrat. Si les données ne sont pas transmises, Fidea ne peut pas évaluer le risque et l'assurance sera généralement refusée.

Sur la base de la législation sur les assurances, il est possible de demander si nécessaire une déclaration médicale et/ou un examen médical concernant (les antécédents de) l'état de santé actuel. Le cas échéant, de telles déclarations doivent être transmises au médecin-conseil de Fidea.

Des données relatives à la santé sont également demandées pour évaluer la demande de dommages et intérêts si elles ne sont pas déjà transmises spontanément par l'assuré ou la personne lésée. Si les données ne sont pas transmises, Fidea ne peut pas évaluer la demande et la couverture (de ce poste) sera généralement refusée.

En cas de décès, Fidea peut demander la cause du décès au médecin de l'assuré sur la base de l'autorisation de l'assuré.

Chez Fidea, les données en matière de santé sont signalées en tant que telles et en règle générale classées séparément, de sorte que les collaborateurs soient conscients qu'il s'agit de données sensibles. Ces données sont sauvegardées, archivées et ensuite détruites de manière sécurisée.

Images caméra

Caméras de surveillance

Fidea utilise des caméras dans et autour des locaux où elle est active. Voir « Visiteur de nos bureaux ».

Concernant les images des caméras installées chez votre intermédiaire (courtier ou agent), vous devez généralement vous adresser à votre intermédiaire.

Images à titre de preuve

Le cas échéant, Fidea peut utiliser des images (par exemple issues de caméras embarquées ou de caméras de surveillance de magasins) comme preuve. Dans la plupart des cas, ces images lui seront fournies par une partie. Dans certains cas, un enquêteur interne peut rechercher et demander de telles images pour évaluer une réclamation.

Données publiques

Fidea peut traiter vos données :

- qui sont soumises à une obligation de publication, par exemple la publication de votre nomination en tant qu'administrateur d'une société, la protestation d'une lettre de change ou une faillite ;
- que vous avez publiées vous-même, par ex. des informations sur votre site Internet ou votre blog (accessibles au public) ;
- qui font partie de votre vie publique, par ex. parce qu'elles sont de notoriété publique dans la région.

De telles données peuvent être pertinentes et être utilisées pour la plupart des objectifs qu'a indiqués Fidea, y compris pour le contrôle du caractère complet ou à jour des données se trouvant dans des fichiers de Fidea et pour l'appui à des actions de marketing (direct).

Fidea conserve, dans la mesure du possible, la source et la date de consultation de telles données, notamment pour pouvoir évaluer si ces données sont toujours d'actualité.

Datassur

Datassur propose une série de services que Fidea utilise. Pour des informations détaillées, y compris la déclaration de confidentialité de Datassur, vous pouvez consulter le site web de Datassur : <https://www.datassur.be/>.

Les informations les plus pertinentes pour les clients individuels de Fidea concernent les risques particuliers et les accidents de la route.

Risques particuliers (RSR)

En ce qui concerne les risques particuliers pour les assurances IARD (Incendie, Accidents et tous risques, y compris les assurances véhicules automoteurs), le secteur belge de l'assurance a créé un fichier spécial, le fichier RSR.

Le fichier RSR permet aux assureurs affiliés à Datassur :

- de contrôler les données que les (candidats) assurés transmettent aux entreprises d'assurances, par le biais de la proposition d'assurance, afin que celles-ci puissent analyser correctement le risque ;
- de combattre la fraude à l'assurance ;
- de lutter contre le non-paiement et/ou le non-recouvrement de la franchise.

Dans les quatre situations suivantes, l'assureur peut enregistrer une personne dans le fichier RSR :

- après qu'une police d'assurance a été résiliée pour des raisons évidentes (par exemple parce que l'assuré n'a pas payé sa prime) ;
- après un sinistre grave et/ou une succession de sinistres imputables à une personne autre que le preneur d'assurance ;
- après un refus d'octroyer une police parce que le (candidat) preneur d'assurance a menti dans sa déclaration ;
- lorsque la fraude à l'assurance peut être démontrée.

Ces quatre cas ont fait l'objet d'une explication plus détaillée afin d'exclure tout arbitraire et de veiller à ce qu'un enregistrement puisse avoir lieu sur la base de critères objectifs et uniformes.

Les enregistrements résultant du non-paiement de la prime ou du non-recouvrement de la franchise sont conservés pendant trois ans. Tous les autres enregistrements restent dans le fichier pendant cinq ans, sauf lorsqu'ils concernent des risques aggravés (fraude avérée), ils sont alors conservés pendant dix ans.

Fidea fournit, si un dossier satisfait aux critères du fichier RSR, des informations au fichier RSR et en tire des informations également. Fidea conserve les informations tant qu'elles apparaissent dans le fichier RSR.

Pour de plus amples informations, nous vous renvoyons à la page des questions fréquemment posées sur le RSR : <https://www.datassur.be/nl/faq/faq-rsr>.

Accidents de la route

En ce qui concerne les accidents de la route, les services suivants de Datassur sont pertinents :

- la plate-forme **Car@ttest** (site web : <https://www.carattest.be>) qui met des attestations d'assurance sous format numérique des cinq dernières années à la disposition du preneur d'assurance d'une assurance RC pour un véhicule à moteur ;
- l'application mobile **Crashform** (disponible sur Android et iOS) permettant à un assuré de déclarer un accident de voiture par voie électronique ;
- la plate-forme **RDR** simplifiant le règlement des accidents de la route entre assureurs ;
- la plate-forme **SIPASS** permettant aux assureurs d'avoir accès aux dossiers pénaux pertinents dans le cadre d'accidents de la route.

AssurCard

Fidea a adhéré à la plate-forme AssurCard dans le cadre de son assurance hospitalisation. Avec la carte et la plate-forme d'AssurCard, votre hôpital peut, en cas d'hospitalisation et s'il est affilié, introduire une déclaration de votre dossier et mettre en marche le régime du tiers payant. Ce qui implique que l'hôpital présente les factures à Fidea par l'intermédiaire de la plate-forme. Fidea paie les frais (dans le cadre de la couverture de l'assurance) directement à l'hôpital.

Pour des informations détaillées, y compris la déclaration de confidentialité d'AssurCard, vous pouvez consulter le site web d'AssurCard : <https://www.assurcard.be>.

LÉGISLATION VIE PRIVÉE

Généralités

Depuis le 25 mai 2018, la loi la plus importante en matière de protection des données en Belgique et dans le reste de l'Union européenne est le règlement 2016/679 du 27 avril 2016, auquel renvoie la dénomination brève et l'abréviation : Règlement général sur la protection des données (RGPD). Ce règlement remplace l'ancienne loi vie privée du 8 décembre 1992.

Textes officiels

Le texte officiel du RGPD est disponible sur <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>.

Définitions (sélection)

Le RGPD définit un certain nombre de termes à l'article 4. Par souci de commodité, nous en citons quelques-uns.

Les **données à caractère personnel** sont toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (appelée « personne concernée » dans la législation sur la vie privée). Il peut s'agir du nom d'une personne, d'une photo, d'un numéro de téléphone (même professionnel), d'un code, d'un mot de passe, d'un numéro de police, d'un lien avec une entreprise ou d'autres personnes, d'une adresse e-mail...

Le **traitement** des données est une opération ou un ensemble d'opérations relatives à des données à caractère personnel ou à un ensemble de données à caractère personnel, effectuées ou non par les biais de procédés automatisés tels que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou la mise à disposition de toute autre manière, l'alignement ou la combinaison, la protection, l'effacement ou la destruction de données.

Les **données relatives à la santé** sont des données à caractère personnel qui ont un lien avec la santé physique ou mentale d'une personne physique et qui peuvent comprendre des données relatives aux services de santé fournis donnant des informations sur l'état de santé de la personne concernée.

Autorité belge de protection des données

Comme tout État membre européen, la Belgique possède une autorité de protection des données. En Belgique, cette instance s'appelle l'Autorité de protection des données. Son site Internet est www.autoriteprotectiondonnees.be...

L'Autorité de protection des données est le successeur de la Commission de la protection de la vie privée (CPVP).

Sources supplémentaires

Vous trouverez de plus amples informations sur le RGPD sur :

- le site internet du Comité européen de la protection des données (EDPB) : <https://edpb.europa.eu>;
- le site internet de la Commission européenne : https://ec.europa.eu/commission/priorities/justice-and-fundamental-rights_fr.

Vous trouverez de plus amples informations sur la législation relative à la protection de la vie privée en Belgique sur

- le site web de la Commission belge de la protection de la vie privée (« Autorité de protection des données ») : www.autoriteprotectiondonnees.be.

Les informations relatives au respect de la vie privée et à la protection des données dans le secteur belge de l'assurance sont disponibles sur :

- le site internet de la fédération sectorielle : www.assuralia.be.

SÉCURISEZ VOS DONNÉES

Généralités

Fidea n'a aucune influence ou n'a qu'une influence insuffisante sur certains aspects (techniques) du traitement des données.

C'est le cas par exemple d'Internet ou de la communication mobile (p.ex. par les smartphones) qui ne permettent pas une sécurité totale.

Si des criminels (informatiques) s'en prennent à vos données, par exemple des pirates informatiques, on ne peut pas s'attendre à ce que Fidea parvienne toujours à les retenir. Il arrive même que Fidea n'ait aucune emprise, par exemple lorsqu'une personne est parvenue à obtenir vos données d'identification en installant une ressource sur votre ordinateur (par exemple un logiciel dit espion) ou en créant un site web factice (ce que l'on appelle le « spoofing »).

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de tenir compte du fait que certains canaux sont moins sûrs que d'autres lors de la transmission de données à Fidea ou lorsque vous demandez à Fidea de vous transmettre certaines données.

Mesures que vous pouvez prendre

Vous pouvez prendre des mesures actives pour empêcher ou à tout le moins compliquer un abus éventuel, comme :

- installer et mettre à jour un logiciel antivirus ;
- ne pas laisser votre appareil ou vos moyens d'accès sans surveillance et signaler immédiatement toute perte d'accès (comme les mots de passe) ;
- vous déconnecter si vous n'utilisez pas (temporairement) une application ;
- conserver la plus stricte confidentialité de vos mots de passe et les rendre « forts », notamment en n'utilisant pas de termes ou de chiffres évidents, en combinant suffisamment de chiffres et de lettres... ;
- être attentif à d'éventuels éléments inhabituels, comme l'adresse inhabituelle d'un site Internet (par ex. www2.fidea.be), des demandes étranges (par ex. une demande de données client adressée par e-mail) ... ;
- respecter les instructions spécifiques de Fidea.

Informations complémentaires

Étant donné qu'il existe déjà de nombreuses informations en ligne sur la sécurité de l'information, nous pensons qu'il est utile de se référer à un certain nombre de sources plutôt que de collecter nous-mêmes les informations pour la énième fois (d'une autre manière).

Il y a :

- le site Internet de l'[Autorité de protection des données](#), en particulier la partie « [Sécurité de l'information](#) »,
- le site internet du Centre pour la Cybersécurité : <https://www.safeonweb.be/>
- le site Web de Test-Achats et de Google <https://www.cybersimple.be/fr>